

**KEPUASAN PESERTA DIDIK, PENDIDIK, DAN PIMPINAN
SEKOLAH TERHADAP LAYANAN TENAGA ADMINISTRASI
SEKOLAH DI SMK MUHAMMADIYAH 1 PATUK, GUNUNGKIDUL**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Yogyakarta
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan



Oleh
Rumiyati
NIM 11402244011

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN ADMINISTRASI PERKANTORAN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
2015**

PERSETUJUAN

**KEPUASAN PESERTA DIDIK, PENDIDIK, DAN PIMPINAN SEKOLAH
TERHADAP LAYANAN TENAGA ADMINISTRASI SEKOLAH DI SMK
MUHAMMADIYAH 1 PATUK GUNUNGKIDUL**

SKRIPSI

Disusun Oleh:


Oleh:

RUMIYATI

NIM 11402244011

Telah disetujui dan disahkan untuk dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi
Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran
Jurusan Pendidikan Administrasi
Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Yogyakarta
pada tanggal 19 Juni 2015

Disetujui,
Dosen Pembimbing



Prof. Dr. Muhyadi
NIP. 195301301979031002

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

KEPUASAN PESERTA DIDIK, PENDIDIK, DAN PIMPINAN SEKOLAH TERHADAP LAYANAN TENAGA ADMINISTRASI SEKOLAH DI SMK MUHAMMADIYAH 1 PATUK GUNUNGKIDUL

Rumiyati
NIM 11402244011

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir Skripsi
Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran
Jurusan Pendidikan Administrasi
Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta
pada tanggal 2 Juli 2015 dan dinyatakan telah memenuhi syarat
guna memperoleh gelar Sarjana Pendidikan

DEWAN PENGUJI

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Purwanto, M.M., M.Pd	Ketua Penguji		24-07-2015
Prof. Dr. Muhyadi	Sekretaris Penguji		24-07-2015
Rosidah, M.Si.	Penguji Utama		15-07-2015

Yogyakarta, 27 Juli 2015
Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Yogyakarta
Dekan,



Dr. Sugiharsono, M.Si.
NIP. 19550328 198303 1 0024

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Rumiya

NIM : 11402244011

Program Studi : Pendidikan Administrasi Perkantoran

Fakultas : Ekonomi

Judul Penelitian : Kepuasan Peserta Didik, Pendidik, dan Pimpinan Sekolah terhadap Layanan Tenaga Administrasi Sekolah di SMK Muhammadiyah 1 Patuk, Gunungkidul.

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar karya saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang telah lazim.

Tanda tangan dosen penguji yang tertera dalam halaman pengesahan adalah asli. Jika tidak asli, saya siap menerima sanksi ditunda yudisium pada periode berikutnya.

Yogyakarta, Juli 2015

Yang menyatakan,



Rumiya

NIM 11402244011

MOTTO

“layani orang lain sebaik mungkin, niscaya kamu akan mendapatkan yang demikian pula“

(Penulis)

“Kemenangan tidak perlu dikejar, ia akan datang sendiri pada mereka yang mengusahakannya.”

(John Rohn)

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah, saya persembahkan karya sederhana ini untuk:

- Ayah saya Tawas, Ibu saya Yasti dan Adik saya Ruli Khoirul Mustakim, yang selalu tulus mendo'akan keberhasilan saya, senantiasa memberi semangat dan dukungan kepada saya.
- Almamaterku Universitas Negeri Yogyakarta tercinta.

**KEPUASAN PESERTA DIDIK, PENDIDIK, DAN PIMPINAN SEKOLAH
TERHADAP LAYANAN TENAGA ADMINISTRASI SEKOLAH DI SMK
MUHAMMADIYAH 1 PATUK, GUNUNGKIDUL**

Oleh :
Rumiyati
NIM 11402244011

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) kualitas layanan tenaga administrasi sekolah di SMK Muhammadiyah 1 Patuk; (2) tingkat kepuasan peserta didik, pendidik, dan pimpinan sekolah terhadap layanan tenaga administrasi sekolah di SMK Muhammadiyah 1 Patuk.

Desain penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah peserta didik, pendidik, dan pimpinan sekolah di SMK Muhammadiyah 1 Patuk, Gunungkidul. Teknik pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling*. Hasil uji validitas 15 butir pernyataan dalam kuesioner menunjukkan r hitung $>$ r tabel sehingga 15 butir pernyataan tersebut valid, sedangkan 3 butir pernyataan menunjukkan r hitung $<$ r tabel sehingga 3 butir pernyataan tersebut tidak valid dan tidak digunakan dalam kuesioner penelitian. Uji reliabilitas menggunakan *Alpha Cronbach* menghasilkan koefisien reliabilitas sebesar 0,604 (reliabel). Teknik analisis data yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan persentase.

Hasil penelitian ini sebagai berikut: (1) kualitas layanan tenaga administrasi sekolah di SMK Muhammadiyah 1 Patuk secara umum adalah baik; (2) tingkat kepuasan peserta didik terhadap layanan tenaga administrasi sekolah di SMK Muhammadiyah 1 Patuk secara umum adalah cukup puas, tingkat kepuasan pendidik terhadap layanan tenaga administrasi sekolah di SMK Muhammadiyah 1 Patuk secara umum adalah puas, dan kepuasan pimpinan sekolah terhadap layanan tenaga administrasi sekolah di SMK Muhammadiyah 1 Patuk secara umum adalah puas.

Kata kunci : kepuasan, peserta didik, pendidik, pimpinan sekolah, layanan tenaga administrasi sekolah.

**SATISFACTION OF STUDENTS, TEACHERS, AND SCHOOL PRINCIPAL
ON ADMINISTRATIVE STAFF SERVICES IN SMK MUHAMMADIYAH 1
PATUK, GUNUNGKIDUL**

by :
Rumiyati
NIM 11402244011

ABSTRACT

This study aims to determine: (1) the quality of administrative staff services of SMK Muhammadiyah 1 Patuk; (2) the level of satisfaction of students, teachers, and school principal on school administrative staff services in SMK Muhammadiyah 1 Patuk.

The research design is descriptive quantitative. This research subject is students, teachers, and school principal in SMK Muhammadiyah 1 Patuk, Gunung Kidul. To get the sample of research is used the random sampling technique. The validity test results of 15 statement in the questionnaire showed $r_{\text{count}} > r_{\text{table}}$ so all statement are valid, while other 3 statement showed the $r_{\text{count}} < r_{\text{table}}$ so that the statements are invalid and are not used in the research questionnaire. Reliability test using Alpha Cronbach showed coefficient of 0.604 (reliable). Data analysis technique used quantitative descriptive in percentages.

Results of this study showed that: (1) the quality of administrative staff service in SMK Muhammadiyah 1 Patuk is generally good; and (2) the level of satisfaction of students on administrative staff service in SMK Muhammadiyah 1 Patuk are enough satisfied in general, the level of satisfaction of teachers on administrative staff service in SMK Muhammadiyah 1 Patuk are satisfied in general, and the level of satisfaction of school principal on administrative staff service in SMK Muhammadiyah 1 Patuk are satisfied in general.

Keywords: *satisfaction, students, teachers, school principal, school administration staff services*

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang selalu mencurahkan rahmat dan kekuatanNya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “ Kepuasan Peserta Didik, Pendidik, dan Pimpinan Sekolah Terhadap Layanan Tenaga Administrasi Sekolah Di SMK Muhammadiyah 1 Patuk, Gunungkidul” dengan baik. Penyusunan skripsi ini dapat terwujud atas bantuan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Dalam kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Rochmat Wahab, M.Pd. MA., Rektor Universitas Negeri Yogyakarta yang atas segala kebijaksanaannya sehingga skripsi ini dapat terwujud.
2. Bapak Dr. Sugiharsono, M.Si., Dekan Fakultas Ekonomi yang telah memberikan izin penelitian untuk keperluan skripsi.
3. Bapak Joko Kumoro, M.Si., Ketua jurusan Pendidikan Administrasi Perkantoran UNY yang telah menyetujui penelitian ini.
4. Bapak Prof. Dr. Muhyadi, Dosen Pembimbing yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan sehingga skripsi ini dapat terwujud.
5. Ibu Rosidah M,Si., Nara Sumber yang telah memberikan masukan demi perbaikan skripsi ini.
6. Bapak Purwanto, M.M., M.Pd., Ketua Penguji yang telah memberikan masukan demi perbaikan skripsi ini.
7. Bapak Drs. Basuki Rohmad, Kepala SMK Muhammadiyah 1 Patuk yang telah memberikan izin sehingga penelitian ini dapat terlaksana.

8. Teman-teman Pendidikan Administrasi Perkantoran angkatan 2011 yang telah memberikan kritik dan saran terhadap penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan banyak kekurangan. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca demi perbaikan dan kesempurnaan karya penulis dikemudian hari. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca. Aamiin.

Gunungkidul, Juli 2015

Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Rumiyati', enclosed within a light gray rectangular border.

Rumiyati

DAFTAR ISI

	hal
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Pembatasan Masalah	6
D. Perumusan Masalah	6
E. Tujuan Penelitian	6
F. Manfaat Penelitian	7
 BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	 8
A. Deskripsi Teori.....	8
1. Kepuasan Pelanggan	8
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	10
3. Strategi Layanan.....	12
4. Layanan Tenaga Administrasi Sekolah.....	13
a. Pengertian Pelayanan Prima	13
b. Etiket Pelayanan Publik.....	15
c. Kualitas Pelayanan	16
d. Pengertian Administrasi	19
e. Tenaga Administrasi Sekolah	20
f. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 Tahun 2008 tentang Tenaga Adminstrasi Sekolah	22
B. Penelitian yang Relevan	31
C. Kerangka Pikir	32
D. Pertanyaan Penelitian	33

BAB III METODE PENELITIAN.....	35
A. Desain Penelitian.....	35
B. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	35
C. Waktu danTempat Penelitian	39
D. Subyek dan Obyek Penelitian	39
E. Populasi dan Sampel	39
F. Teknik Pengumpulan Data.....	40
G. Instrumen Penelitian.....	41
H. Uji Coba Instrumen	42
I. Teknik Analisis Data.....	48
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	 49
A. Sejarah SMK Muhammadiyah 1 Patuk.....	49
B. Visi dan Misi SMK Muhammadiyah 1 Patuk	49
C. Pembahasan.....	51
1. Kualitas Layanan.....	51
a. Bukti fisik (<i>Tangibles</i>).....	51
b. Keandalan (<i>Reliability</i>).....	54
c. Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	56
d. Jaminan (<i>Assurance</i>)	58
e. Empati (<i>Empathy</i>).....	60
2. Kepuasan	62
a. Peserta didik	62
b. Pendidik.....	63
c. Pimpinan sekolah.....	64
 BAB V KESIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN, DAN SARAN	 68
A. Kesimpulan	66
B. Keterbatasan penelitian	70
C. Saran	70
 DAFTAR PUSTAKA	 71
LAMPIRAN.....	73

DAFTAR TABEL

Tabel	hal
1. Kisi-kisi Instrumen Kualitas Layanan.....	41
2. Uji Validitas Dimensi Bukti Fisik.....	43
3. Uji Validitas Dimensi Keandalan.....	44
4. Uji Validitas Dimensi Daya Tanggap.....	44
5. Uji Validitas Dimensi Jaminan.....	45
6. Uji Validitas Dimensi Empati.....	46
7. Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Nilai Alpha.....	47
8. Uji Reliabilitas.....	47
9. Jumlah Peserta Didik Tahun Ajaran 2010/2011 s.d 2014/2015.....	50
10. Tabulasi Kesopanan Penampilan TAS.....	52
11. Tabulasi Kerapian Penampilan TAS.....	53
12. Tabulasi Kebersihan Ruang Layanan TAS.....	53
13. Tabulasi Kenyamanan Ruang Layanan TAS.....	54
14. Tabulasi Pemberian Layanan Sesuai Janji.....	55
15. Tabulasi Pemberian Layanan dengan Memuaskan.....	55
16. Tabulasi Daya Tanggap terhadap Masalah.....	56
17. Tabulasi Kesiediaan TAS Memberi Bantuan.....	57
18. Tabulasi Pemberian Layanan secara Adil.....	58
19. Tabulasi Keterampilan Memberi Layanan.....	59
20. Tabulasi Ketelitian Memberi Layanan.....	59
21. Tabulasi Kemampuan Menjaga Keamanan Dokumen.....	60
22. Tabulasi Pemberian Perhatian secara Individual.....	61
23. Tabulasi Rasa Kepedulian TAS.....	62
24. Tabulasi Kemudahan untuk Dihubungi.....	62
25. Kepuasan Peserta Didik.....	63
26. Kepuasan Pendidik.....	65
27. Kepuasan Pimpinan Sekolah.....	66

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	hal
1. Angket Uji Coba instrumen	76
2. Tabulasi Data Hasil Uji Coba Instrumen.....	85
3. Hasil Uji Validitas.....	86
4. Tabel Ringkasan Uji Validitas.....	90
5. dan Uji Reliabilitas	91
6. Angket Penelitian.....	92
7. Tabulasi Data Hasil Penelitian.....	101
8. Tabulasi Kepuasan Peserta Didik.....	105
9. Tabulasi Kepuasan Pendidik.....	109
10. Tabulasi Kepuasan Pimpinan Sekolah.....	112
11. Surat Ijin Uji Coba Instumen.....	115
12. Surat Ijin Penelitian.....	117
13. Surat Keterangan Melakukan Penelitian.....	118

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pendidikan merupakan suatu kegiatan yang sadar akan tujuan sehingga tujuan merupakan salah satu hal yang penting dalam kegiatan pendidikan, karena tidak saja akan memberikan arah ke mana harus menuju, tetapi juga memberikan ketentuan yang pasti dalam memilih (isi), metode, alat evaluasi dalam kegiatan yang dilakukan. Penyelenggaraan pendidikan seharusnya sesuai dengan tujuan pendidikan nasional yaitu mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa. Pendidikan bagi kehidupan umat manusia merupakan kebutuhan mutlak yang harus dipenuhi sepanjang hayat, tanpa pendidikan mustahil suatu kelompok manusia dapat hidup berkembang sejalan dengan aspirasi (cita-cita) untuk maju, sejahtera dan bahagia menurut konsep pandangan hidup merdeka.

Kegiatan pendidikan secara formal dilakukan di lingkungan pendidikan (sekolah), baik pendidikan dasar, pendidikan menengah, sampai pendidikan tinggi. Setiap lembaga pendidikan (sekolah) pada umumnya mempunyai komponen intern antara lain peserta didik, pendidik, pimpinan sekolah dan tenaga administrasi sekolah. Masing-masing komponen di atas menjalankan fungsinya untuk mencapai tujuan belajar yang sudah ditetapkan.

Sekolah sebagai sebuah organisasi harus didukung oleh tenaga administrasi sekolah yang memenuhi kualifikasi dan kompetensi tertentu.

Tenaga administrasi sekolah merupakan salah satu faktor penunjang kelancaran proses kegiatan di sekolah yang tidak bertugas dalam kegiatan belajar mengajar, tetapi bertugas dalam pembuatan dan penyimpanan laporan secara lengkap, sistematis dan tertulis yang dapat memberikan gambaran seluruh kegiatan sekolah. Tenaga administrasi sekolah merupakan bagian yang langsung berhubungan dengan peserta didik, pendidik, dan pimpinan sekolah, sehingga layanan yang diberikan harus dilakukan dengan baik agar dapat memberikan kepuasan yang optimal bagi pengguna jasa.

Tenaga administrasi sekolah di Indonesia diatur dalam Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 tahun 2008. Berdasarkan peraturan tersebut tenaga administrasi sekolah dikelompokkan menjadi: (1) kepala tenaga administrasi sekolah, (2) pelaksana urusan administrasi sekolah, dan (3) petugas layanan khusus. Pelaksana urusan administrasi sekolah terdiri dari sejumlah bidang yaitu kepegawaian, kesiswaan, keuangan, kurikulum, administrasi masyarakat (humas), dan sarana prasarana. Petugas layanan khusus terdiri dari penjaga sekolah, tukang kebun, tenaga kebersihan, pengemudi, dan pesuruh.

Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) di Kabupaten Gunungkidul yaitu Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Muhammadiyah 1 Patuk. Berdasarkan hasil pengamatan yang telah dilakukan, terdapat data penting guru dan siswa yang belum teradministrasi dengan baik, meskipun tidak setiap saat diperlukan namun seharusnya tetap diadministrasikan dengan baik.

Laporan keuangan belum diselesaikan tepat waktu atau belum diselesaikan sesuai jadwal pelaporan yang ditentukan. Pelaporan keuangan merupakan salah satu hal yang sangat riskan sehingga untuk meminimalisir kekeliruan pelaporan keuangan maka, akan jauh lebih baik apabila mampu diselesaikan setiap bulan atau *dateline* yang telah ditentukan.

Pengarsipan dokumen sekolah belum dilakukan dengan baik karena belum ada buku agenda masuk dan keluar setiap tahun serta belum ada sistem kearsipan yang digunakan. Pengarsipan dokumen seharusnya dilakukan sesuai prosedur sehingga saat membutuhkan dokumen tertentu dapat ditemukan kembali dengan cepat.

Kualifikasi pendidikan dan kompetensi teknis tenaga administrasi sekolah belum sesuai dengan Permendiknas Nomor 24 tahun 2008 yang disebutkan bahwa kepala tenaga administrasi untuk jenjang Sekolah Menengah Kejuruan harus berpendidikan S1 dengan program studi yang relevan dengan pengalaman kerja sebagai tenaga administrasi sekolah minimal 4 (empat) tahun, atau D3 sederajat dengan program studi relevan dengan pengalaman kerja sebagai tenaga administrasi sekolah minimal 8 (delapan) tahun. Pelaksana urusan administrasi kepegawaian seharusnya berpendidikan minimal lulusan SMA/MA/SMK/MAK atau yang sederajat dan untuk pelaksana urusan administrasi keuangan seharusnya berpendidikan minimal lulusan SMK/MAK, program studi yang relevan. Kesesuaian kualifikasi pendidikan dan kompetensi teknis tenaga administrasi sekolah merupakan

salah satu kunci untuk memperoleh tenaga administrasi sekolah yang kompeten sehingga mampu melaksanakan *jobdesk* dengan baik.

Kualitas layanan yang diberikan oleh tenaga administrasi sekolah belum maksimal sehingga ketika peserta didik, pendidik, dan pimpinan sekolah membutuhkan bantuan tidak bisa dilayani setiap saat oleh tenaga administrasi sekolah. Idealnya setiap pengguna jasa menginginkan tenaga administrasi sekolah dapat memberikan layanan sesuai yang diharapkan sehingga mereka akan memperoleh kepuasan.

Tenaga administrasi sekolah harus memberikan layanan prima kepada siapa saja yang membutuhkan layanan administrasi baik kepada peserta didik, pendidik, maupun pimpinan sekolah. Memberikan layanan prima ini harus menjadi kebiasaan yang dilaksanakan terus-menerus. Sekolah sebagai suatu organisasi, memiliki budaya tersendiri yang dibentuk dan dipengaruhi oleh nilai-nilai, persepsi, kebiasaan-kebiasaan, kebijakan-kebijakan pendidikan, dan perilaku orang-orang yang berada di dalamnya. Jenis layanan yang kemudian harus diberikan tenaga administrasi sekolah kepada para pihak yang membutuhkan adalah layanan administrasi pendidikan.

Mengingat pentingnya kualitas layanan tenaga administrasi sekolah yang berkaitan dengan kepuasan pengguna jasa, maka peneliti tertarik untuk meneliti “Kepuasan Peserta Didik, Pendidik, dan Pimpinan Sekolah Terhadap Layanan Tenaga Administrasi Sekolah Di SMK Muhammadiyah 1 Patuk, Gunungkidul”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

- a. Terdapat data penting guru dan siswa yang belum teradministrasi dengan baik.
- b. Laporan Keuangan di SMK Muhammadiyah 1 Patuk belum diselesaikan tepat waktu.
- c. Pengarsipan dokumen di SMK Muhammadiyah 1 Patuk belum dilakukan dengan baik.
- d. Kualifikasi pendidikan dan kompetensi teknis tenaga administrasi sekolah di SMK Muhammadiyah 1 Patuk tidak sesuai dengan Permendiknas Nomor 24 tahun 2008.
- e. Belum diketahuinya kepuasan peserta didik, pendidik, dan pimpinan sekolah terhadap layanan tenaga administrasi sekolah di SMK Muhammadiyah 1 Patuk.

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah dan untuk menghindari meluasnya permasalahan maka, penelitian ini dibatasi pada permasalahan “ belum diketahuinya kepuasan peserta didik, pendidik, dan pimpinan sekolah terhadap layanan tenaga administrasi sekolah di SMK Muhammadiyah 1 Patuk, Gunungkidul dilihat dari lima dimensi layanan yaitu bukti fisik

(*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah di atas, masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

- a. Bagaimana kualitas layanan tenaga administrasi sekolah di SMK Muhammadiyah 1 Patuk ?
- b. Bagaimana tingkat kepuasan peserta didik, pendidik, dan pimpinan sekolah terhadap layanan tenaga administrasi sekolah di SMK Muhammadiyah 1 Patuk?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan di atas, penelitian ini mempunyai tujuan untuk :

- a. Mengetahui kualitas layanan tenaga administrasi sekolah di SMK Muhammadiyah 1 Patuk.
- b. Mengetahui kepuasan peserta didik, pendidik, dan pimpinan sekolah terhadap layanan tenaga administrasi sekolah di SMK Muhammadiyah 1 Patuk.

F. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah:

- a. Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah keilmuan dalam bidang manajemen akademik pada umumnya dan khususnya dalam bidang layanan administrasi akademik di SMK Muhammadiyah 1 Patuk.
- b. Manfaat praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan bagi SMK Muhammadiyah 1 Patuk secara umum dan pengelola administrasi sekolah secara khusus dalam rangka meningkatkan kualitas kepuasan layanan pengguna jasa (peserta didik, pendidik, dan pimpinan sekolah).

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Deskripsi Teori

1. Kepuasan Pelanggan

Pelanggan merupakan orang-orang yang membeli dan menggunakan suatu produk, baik barang ataupun jasa, secara terus menerus. Pelanggan bagi suatu instansi baik dalam dunia usaha maupun dunia pendidikan memegang peranan penting karena, pelanggan tersebut yang akan memberikan keuntungan bagi suatu instansi maka, sebuah instansi harus memberikan layanan sebaik mungkin kepada semua pelanggan sehingga menimbulkan kesan yang positif. Zulhan Yamit (2001: 74), “secara tradisional pelanggan diartikan orang yang membeli dan menggunakan produk dalam perusahaan yang bergerak dibidang jasa, pelanggan adalah orang yang menggunakan jasa layanan”.

Sebuah instansi harus meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan, selalu mencoba memenuhi harapan dari setiap pelanggan sehingga akan meminimalkan tingkat keluhan yang muncul. Dengan begitu tingkat loyalitas pelanggan akan meningkat dan memberikan dampak positif bagi kemajuan suatu instansi. Juhana Wijaya (2004: 40),

dilihat dari segi perbaikan kualitas, definisi pelanggan adalah setiap orang yang menuntut pemberian jasa (perusahaan) untuk memenuhi suatu standar kualitas layanan tertentu, sehingga dapat memberikan pengaruh pada performansi (performance) pemberi jasa (perusahaan) tersebut.

Richard Oliver (Barnes, 2003: 27),

kepuasan adalah terpenuhinya kebutuhannya. Hal itu berarti penilaian bahwa suatu bentuk keistimewaan dari suatu barang/jasa ataupun barang/jasa itu sendiri, memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan suatu kebutuhan, termasuk pemenuhan kebutuhan dibawah harapan/pemenuhan kebutuhan melebihi harapan pelanggan.

Kepuasan pelanggan merupakan konsep penting dalam pemasaran atau penelitian konsumen. Sudah menjadi pendapat umum bahwa jika konsumen merasa puas dengan suatu produk atau merek, mereka cenderung akan terus membeli dan menggunakannya serta memberitahu orang lain tentang pengalaman mereka yang menyenangkan dengan produk tersebut. Jika mereka tidak merasa puas, mereka cenderung beralih ke merek lain serta mengajukan keberatan pada produsen, pengecer, dan bahkan menceritakannya kepada konsumen atau pelanggan lain. Dalam dunia pendidikan, layanan akademik juga harus dilakukan dengan baik untuk menciptakan kepuasan pengguna jasa, baik dalam lingkup intern maupun ekstern. Barkley& Saylor (2001: 19),

quality as customer satisfaction “is relational rather than absolute and tends to get lost in the shuffle of real work. Therefore, the achievement of this aspect of quality must be planned and scheduled in a different way. Customer satisfaction is a function of four key forces :

- 1. Expectations, informed by project developments and insights gained prior or during the project.*
- 2. Feelings about the project manager and team, e.g., trust, reliability, loyalty, and other emotional responses to the project organization and team*
- 3. Feedback from stakeholders, e.g., feedback the customer is getting from key stakeholders such as a standard-setting association or government regulating agencies that would change their views of project progress*
- 4. Project performance, e.g., schedule and cost variance, early indications of product and service quality that will give the customer a sense of confidence about progress or, alternatively, a*

sense of discomfort that will affect the customer's satisfaction with the work.

Tujuan utama dari seluruh kegiatan yang dilakukan perusahaan yaitu untuk memberikan kepuasan pada pelanggan. Kepuasan pelanggan menurut Kotler & Keller (2009: 14), “yaitu perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan oleh produk terhadap ekspektasi mereka.”

Kepuasan pelanggan merupakan kunci bagi lembaga penyedia barang ataupun jasa untuk memperoleh citra baik dari pelanggan atau pengguna jasa, sehingga kualitas layanan yang diberikan seharusnya dilakukan dengan sebaik mungkin.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Suatu instansi/lembaga sekolah harus mampu mewujudkan dan mempertahankan kepuasan pelanggannya yaitu peserta didik, pendidik, dan pimpinan sekolah, sehingga tenaga administrasi sekolah yang bertugas memberikan layanan secara langsung kepada mereka harus mengetahui berbagai faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan dari peserta didik, pendidik, dan pimpinan sekolah . Freddy Rangkuti (2006: 30), ada lima faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu :

1. Nilai

Nilai adalah pengkajian secara menyeluruh tentang manfaat dari suatu produk yang didasarkan pada persepsi pelanggan atas apa yang telah diterima oleh pelanggan dan yang telah diberikan oleh produk tersebut.

2. Citra

Citra yang buruk akan menimbulkan persepsi produk yang tidak berkualitas sehingga konsumen akan mudah merasa kecewa terhadap kesalahan kecil sekalipun. Sedangkan citra yang baik akan menimbulkan persepsi produk yang berkualitas, sehingga pelanggan akan merasakan kepuasan yang lebih terhadap suatu produk.

3. Tahap layanan

Kepuasan pelanggan ditentukan oleh berbagai jenis layanan yang didapatkan oleh pelanggan selama ia menggunakan beberapa tahapan layanan tersebut. Ketidakpuasan yang diperoleh pada tahap awal layanan menimbulkan persepsi yang buruk untuk tahap layanan yang selanjutnya sehingga pelanggan merasa tidak puas dengan layanan secara keseluruhan.

4. Situasi layanan

Persepsi pelanggan terhadap suatu layanan ditentukan oleh tiga hal yaitu layanan, proses layanan, dan lingkungan fisik di mana layanan tersebut diberikan.

5. Tingkat kepentingan pelanggan

Tingkat kepentingan pelanggan yaitu keyakinan pelanggan sebelum mencoba atau membeli suatu produk jasa yang akan dijadikannya sebagai standar acuan dalam menilai kinerja produk tersebut.

Layanan yang diberikan harus memperhatikan mutu, karena mutu dapat didefinisikan sebagai sesuatu yang memuaskan dan melampaui keinginan dan kebutuhan pelanggan. Definisi ini merupakan definisi yang sangat penting sebab, ada satu resiko yang sering sekali kita abaikan dari definisi ini, yaitu kenyataan bahwa para pelanggan adalah pihak yang membuat keputusan terhadap mutu dan mereka melakukan penilaian tersebut dengan merujuk pada produk terbaik yang bisa bertahan dalam persaingan.

Tenaga administrasi sekolah harus mampu memberikan layanan secara profesional. Rita Wahyuni (2004: 10),

petugas harus tahu persis layanan yang menjadi tanggung jawab. Tanpa bantuan atau petunjuk orang lain. Ia dapat memberi kepastian atau keputusan setelah menjelaskan permasalahan yang dihadapi pelanggan. Jadi, dituntut kemampuan pribadi dalam memberikan layanan sedemikian rupa, sehingga dimata pelanggan, petugas dianggap cekatan, terampil, dan dapat memberikan jawaban serta layanan yang sesuai dengan keinginan pelanggan.

Tenaga administrasi sekolah harus mampu menciptakan kepuasan pelanggan dengan mempelajari faktor-faktor tertentu yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dan semaksimal mungkin memberikan layanan secara profesional.

3. Strategi Layanan

Upaya mewujudkan kepuasan pelanggan secara total bukanlah hal yang mudah karena, kepuasan pelanggan total tidak mungkin tercapai sekalipun hanya untuk sementara waktu namun, upaya perbaikan atau penyempurnaan kepuasan dapat dilakukan dengan berbagai strategi layanan. Juhana Wijaya (2004: 42), strategi layanan meliputi empat hal, yaitu :

- (1). Atribut Layanan,
- (2). Pendekatan untuk penyempurnaan kualitas jasa layanan,
- (3). Umpan balik untuk peningkatan kualitas layanan, dan
- (4). Implementasi layanan

Perlu disadari bahwa dalam layanan jasa diperlukan atribut layanan. Atribut layanan yang dimaksud adalah sikap kepedulian, suka memperhatikan, sikap hati-hati, cermah, ramah, bersedia membantu,

bertanggungjawab dan sikap-sikap lainnya. Jadi dalam memberikan layanan terhadap pelanggan banyak hal yang harus diperhatikan. Dalam melakukan hubungan komunikasi dengan pelanggan tidak harus diarahkan untuk berkawan. Akan tetapi komunikasi dengan pelanggan diarahkan untuk menciptakan suasana yang menyenangkan, sebab memenuhi harapan pelanggan tentang sikap perhatian merupakan suatu bagian dari pekerjaan seorang penjual atau pemberi layanan.

Pelanggan pasti berharap mendapat layanan yang bersahabat. Penjual atau pemberi layanan yang dapat memberikan kesan bersahabat tentu saja akan menimbulkan suasana yang menyenangkan, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan. Faktor Utama dalam menciptakan suasana yang menyenangkan adalah sikap dari penjual atau pemberi layanan ketika memberikan layanan. Layanan yang diberikan hendaknya menunjukkan sikap yang bersahabat, ramah, sopan dan penuh perhatian.

4. Layanan Tenaga Administrasi Sekolah

a. Pengertian Layanan Prima

Era global sekarang ini masyarakat tidak hanya menuntut adanya peningkatan kualitas produk, tetapi juga kualitas layanan. Oleh karena itu, setiap organisasi berupaya mengembangkan konsep layanan prima dalam rangka memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Di dalam pekerjaan teknis administrasi, layanan merupakan bagian dari aktifitas

yang berupa mekanis. Layanan pada dasarnya adalah orang yang memberikan atau mengurus apa yang diperlukan oleh orang lain baik berupa barang atau jasa kepada pengguna jasa yang membutuhkan suatu informasi. Gronross (Ratminto & Atik Septi Winarsih, 2009: 2),

layanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan pegawai atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Administrasi sekolah berbedadengan layanan pada kegiatan kemasyarakatan yang lain, seperti layanan kesehatan, layanan kependudukan dan layanan keagamaan. Perbedaan itu tentu dikaitkan dengan tugas dan fungsi masing-masing bidang, meskipun pada dasarnya suatu layanan mempunyai prinsip-prinsip yang sama atau berdekatan.

Secara prinsip konsep layanan memiliki berbagai macam definisi yang berbeda redaksi, namun secara inti merujuk pada konsepsi dasar yang sama. Kamus Bahasa Indonesia merumuskan “layanan adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang”.

Layanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu layanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan/masyarakat. Juhana Wijaya (2004: 37), “layanan prima (*excellent service*) adalah suatu layanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan”. Dengan kata lain, layanan prima merupakan suatu layanan yang memenuhi standar kualitas.

Juhana wijaya (2004: 44), menyatakan bahwa layanan prima berdasarkan sikap yaitu pemberian layanan kepada para pelanggan dengan berfokus pada perbaikan sikap (*attitude*) tenaga layanan. Layanan prima berdasarkan sikap ini meliputi layanan dengan penampilan serasi, layanan dengan pikiran positif, dan layanan dengan sikap menghargai. Tilton (1983: 53),

To be succesful, you must adopt the attitude that office visitors are not interuption : they are office guests. When a visitor comes to your desk, look directly at the person, smile , or speak immediately. Your greeting should be friendly and cheerful. A simple pleasant “good moorning” or good afternoon” sets the stage for effective communication.

b. Etiket Pelayanan Publik

Etiket adalah aturan-aturan yang harus dipatuhi dalam pergaulan atau kumpulan. Tenaga administrasi sekolah harus memiliki etiket yang baik dalam memberikan pelayanan kepada peserta didik, pendidik, dan pimpinan sekolah. Sutrisno & Kusmawan Ruswandi (2009: 42), menyebutkan etiket pelayanan publik sebagai berikut :

1. Jujur
Jujur adalah dapat dipercaya, sungguh-sungguh, terus terang, ramah, tulus, tidak menipu, tidak mencuri, tidak berbohong, tidak curang, dan tidak berbelit-belit.
2. Integritas
Integritas adalah mempunyai prinsip, terhormat, jujur, yakin bertindak, dan berjuang untuk keyakinannya.
3. Memegang janji
Memegang janji, memenuhi jiwa perjanjian dan tidak akan menafsirkan perjanjian dengan yang tidak masuk akal atau legalistik
4. Adil
Adil adalah komitmen kepada keadilan memperlakukan orang dengan sama, bertoleransi, menerima perbedaan, berpikir

terbuka, dan mau mengakui kesalahan jika perlu mengubah sikap dan keyakinannya.

5. Perhatian

Memperhatikan kesejahteraan orang lain dengan menunjukkan kasih sayang, memberi kebaikan dalam pelayanan, membantu mereka, dan tidak menyakiti orang lain.

Melayani publik atau pengguna jasa seyogyanya mematuhi etiket atau aturan yang telah ada yaitu jujur, integritas, memegang janji, adil, dan perhatian sehingga harapan publik atau pengguna jasa dapat terpenuhi.

c. Kualitas Layanan

1) Definisi kualitas layanan

Kualitas layanan dikatakan baik jika penyedia jasa memberikan layanan yang sesuai dengan yang diharapkan oleh pelanggan. Kualitas layanan dikatakan jelek jika pelanggan memperoleh layanan yang lebih rendah dari harapan mereka. Goetsh dan Davis (Bilson Simamora, 2003: 180), “kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, alam dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”

Kualitas layanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima. Goetsch dan Davis (Juhana Wijaya, 2004: 38), terdapat beberapa definisi kualitas layanan seperti berikut

- 1) Kualitas merupakan usaha untuk memenuhi harapan pelanggan
- 2) Kualitas merupakan kondisi mutu yang setiap saat mengalami perubahan

- 3) Kualitas itu mencakup proses, produk, barang, jasa, manusia, dan lingkungan
- 4) Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Semakin tinggi mutu layanan yang dilaksanakan, semakin banyak pula pelanggan terpuaskan, dengan begitu akan tercipta hubungan yang baik dan harmonis dengan para pelanggan. Lingkungan pendidikan atau akademis tidak akan lepas dari kegiatan pemberian jasa layanan oleh tenaga administrasi sekolah. Jasa layanan yang diberikan hendaknya selalu menuju kearah yang lebih baik. Berry, Parasuraman, dan Zeithaml (Kotler & Keller, 2009: 44), memaparkan hal-hal penting untuk meningkatkan kualitas jasa sebagai berikut :

1. Mendengarkan—Memahami apa yang benar-benar diinginkan pelanggan melalui pembelajaran berkelanjutan tentang harapan dan persepsi pelanggan dan nonpelanggan
2. Keandalan—Keandalan adalah dimensi kualitas jasa terpenting dan harus menjadi prioritas jasa
3. Berlaku adil—Perusahaan jasa harus melakukan usaha khusus untuk bersikap adil, dan *mendemonstrasikan* keadilan, kepada pelanggan dan karyawan.
4. Kerja tim—Kerja tim adalah pelajaran yang memungkinkan organisasi besar menghantarkan jasa dengan perhatian dan perlakuan khusus melalui peningkatan motivasi dan kemampuan karyawan

2) Dimensi kualitas layanan

Kualitas layanan merupakan tindakan seseorang kepada pihak lain melalui penyajian produk atau jasa sesuai dengan selera, harapan dan kebutuhan konsumen. Jika perusahaan dapat memberikan layanan sesuai dengan keinginan dan harapan konsumen maka kualitas layanan perusahaan tersebut baik.

Parasuraman dkk (Fandy Tjiptono, 2001: 70), menyatakan bahwa lima dimensi yang digunakan sebagai acuan untuk mengevaluasi kualitas layanan adalah sebagai berikut:

a) Bukti fisik atau *tangibles*

Dimensi bukti fisik meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

b) Keandalan atau *reliability*

Dimensi keandalan yaitu kemampuan tenaga administrasi sekolah untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

c) Daya tanggap atau *responsiveness*

Dimensi daya tanggap yaitu keinginan tenaga administrasi sekolah untuk membantu pengguna jasa dan memberikan layanan dengan tanggap.

d) Jaminan atau *assurance*

Dimensi jaminan ini mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh tenaga administrasi sekolah, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.

e) Empati atau *emphaty*

Dimensi empati meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang efektif, perhatian pribadi, dan mampu memahami kebutuhan setiap pengguna jasa.

Kualitas layanan erat kaitannya dengan kepuasan pengguna jasa, agar dapat memberikan kepuasan yang diharapkan oleh pengguna jasa kualitas layanan yang diberikan harus selalu ditingkatkan dan di evaluasi dengan memperhatikan dimensi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

d. Pengertian Administrasi

Setiap kegiatan tidak lepas dari peran kegiatan administrasi. Administrasi mengandung makna segala kegiatan yang dilakukan beberapa orang dengan cara bekerjasama demi mencapai tujuan yang telah ditentukan. Beberapa definisi administrasi sebagai berikut :

- 1) Robert D. Miewald (Simon Devung, 1988: 6), “administrasi adalah alat yang dengannya tujuan-tujuan formal dicapai melalui upaya kerjasama manusia”.
- 2) Thomas J. Sergiovanni (Simon Devung, 1988: 6), “administrasi secara umum didefinisikan sebagai proses kerja dengan dan melalui orang lain untuk mencapai tujuan organisasi secara efisien”.

Unsur-unsur dalam administrasi harus mampu bersinergi dengan baik, agar sesuatu tujuan yang telah direncanakan dapat tercapai dengan baik pula. Cut Rozana (2000 : 1),

administrasi berhasil apabila ada organisasi yang baik. Administrasi dengan organisasi yang baik, tidak dapat dipisahkan karena saling berkaitan dan organisasi merupakan salah satu unsur pokok administrasi. Organisasi merupakan suatu kerangka yang menjadi wadah dan sarana segenap kegiatan, serta kerjasama untuk mencapai tujuan

e. Tenaga Administrasi Sekolah

Tenaga administrasi sekolah dikenal dengan sebutan staf tata usaha (TU). Mereka bertugas sebagai pendukung berjalannya proses pendidikan di sekolah. Meski bertugas sebagai tenaga kependidikan yang tidak mengajar, tenaga administrasi tetap menjunjung tinggi nilai-nilai pendidikan. The Liang Gie (1991: 16),

Baik pengertian *office work* maupun fungsi kantor dinyatakan dalam bahasa Indonesia dengan istilah “Tatausaha” dan dalam bahasa Indonesia didefinisikan sebagai segenap rangkaian aktivitas menghimpun, mencatat, mengolah, mengganda, mengirim, dan menyimpan keterangan-keterangan yang diperlukan dalam setiap organisasi.

Pegawai administrasi dituntut untuk berkerja secara profesional. Mengingat begitu banyak pekerjaan yang menjadi tugas seorang tenaga administrasi maka, akan lebih baik jika ditentukan prioritas dalam bekerja dan mampu manajemen waktu dengan baik agar setiap pekerjaan dapat terselesaikan dengan efektif dan efisien. Buton dkk. (Badri Munir Sukoco, 2005: 11),

ada beberapa hal yang bisa dilakukan agar menjadi pegawai administrasi yang profesional :

- 1) Jadilah orang yang efisien-mengorganisasi pekerjaan, mengelola waktu, mengelola sikap yang diinginkan, dan menyusun prioritas pekerjaan yang harus dilakukan
- 2) Mengetahui penggunaan *software* yang dibutuhkan di kantor
- 3) Mengetahui prosedur dalam menyiapkan dan memproses komunikasi tertulis-membuat surat, memproses surat masuk dan keluar serta menyiapkan laporan.
- 4) Memahami konsep dari prosedur *equipment oriented* – mengirim dan menerima *e-mail*, menggunakan kalender akademik, *voice mail*, *Local Area Network (LAN)*, *online database*, dan mengerti penggunaan multimedia.

- 5) Mengetahui prosedur dan langkah kerja untuk bernegosiasi dengan pelanggan maupun pegawai, baik *face to face* di kantor, dalam rapat, menjawab telepon, membuat janji, dan membuat perencanaan perjalanan.
- 6) Menggunakan otomatisasi kantor- fotokopi, *scanner*, *facsimile*.
- 7) Menggunakan sumber data yang kredibel, *database* maupun internet guna mencari informasi.
- 8) Memahami *filing* dan *records control*- prosedur-prosedur *filing*, aturan, sistem, peralatan, hambatan, penyimpangan.
- 9) Memahami jasa layanan bank yang berhubungan dengan prosedur kantor
- 10) Mengetahui pentingnya *job campaign* dan cara mengumumkannya
- 11) Menyadari akan adanya peluang karier dan mobilitas pekerjaan dalam kantor.

Tenaga administrasi sekolah harus memiliki berbagai kompetensi yang mencerminkan kemampuan yang perlu dimiliki oleh tenaga administrasi sekolah. Wibowo (2011: 338-339), menyatakan beberapa kompetensi bagi pekerja sebagai berikut :

- a. *Flexibility* (fleksibilitas) merupakan kecenderungan untuk melihat perubahan sebagai peluang yang menarik daripada sebagai tantangan
- b. *Information-Seeking Motivation and Ability to Learn* (motivasi mencari informasi dan kemampuan belajar) merupakan antusiasme untuk mencari peluang belajar teknologi baru dan keterampilan dalam hubungan antarpribadi. Pembelajaran jangka panjang tentang pengetahuan dan keterampilan baru diperlukan oleh perubahan persyaratan pekerjaan di masa depan.
- c. *Collaborativeness* (kesediaan bekerja sama) merupakan kemampuan untuk bekerja secara kooperatif dalam kelompok yang bersifat multidisiplin dan rekan kerja yang berbeda. Hal tersebut menunjukkan sikap positif terhadap orang lain, memiliki pemahaman tentang hubungan antarpribadi dan menunjukkan komitmen organisasional.
- d. *Customer Service Orientation* (orientasi pada pelayanan pelanggan) merupakan keinginan membantu orang lain, pemahaman tentang hubungan antarpribadi, bersedia untuk mendengarkan kebutuhan pelanggan dan tahapan emosi, mempunyai cukup inisiatif untuk mengatasi hambatan dalam organisasi untuk mengatasi masalah pelanggan.

Administrasi merupakan kesatuan proses kerjasama dari beberapa orang untuk mencapai suatu tujuan tertentu, tenaga administrasi sekolah harus mampu bekerjasama dengan timnya agar tanggungjawab yang harus diselesaikan dapat tercapai, maka tenaga administrasi sekolah harus bekerja secara profesional dan berusaha memenuhi kompetensi tertentu yang mencerminkan kemampuan seorang tenaga administrasi sekolah.

f. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 Tahun 2008

Tenaga administrasi sekolah merupakan salah satu komponen dalam dunia pendidikan (sekolah) yang keberadaanya diatur oleh pemerintah, di Indonesia kualifikasi pendidikan dan kompetensi teknis tenaga administrasi sekolah diatur dalam Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 Tahun 2008.

Berdasarkan Permendiknas Nomor 24 tahun 2008 Tenaga Administrasi Sekolah (TAS) terdiri dari :

- 1) Kepala tenaga administrasi sekolah
- 2) Pelaksana urusan administrasi sekolah

Pelaksana urusan administrasi sekolah terdiri dari :

- a) Pelaksana urusan administrasi kepegawaian
- b) Pelaksana urusan administrasi keuangan
- c) Pelaksana urusan administrasisarana dan prasarana
- d) Pelaksana urusan administrasihubungan sekolah dengan masyarakat
- e) Pelaksana urusan administrasi persuratan dan pengarsipan

- f) Pelaksana urusan administrasikesiswaan
- g) Pelaksana urusan administrasi kurikulum

3) Petugas layanan khusus.

Petugas layanan khusus terdiri dari :

- a) Pengemudi
- b) Penjaga sekolah
- c) Tenaga kebersihan
- d) Pesuruh
- e) Tukang kebun

Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 Tahun 2008 tentang tenaga administrasi sekolah/madrasah mensyaratkan sebagai berikut:

1) Kepala Tenaga Administrasi SMA/MA/SMK/MAK/SMALB

Kepala tenaga administrasi SMA/MA/SMK/MAK/SMALB berkualifikasi sebagai berikut:

- a) Berpendidikan S1 program studi yang relevan dengan pengalaman kerja sebagai tenaga administrasi sekolah/madrasah minimal 4 (empat) tahun, atau D3 dan yang sederajat, program studi yang relevan, dengan pengalaman kerja sebagai tenaga administrasi sekolah/madrasah minimal 8 (delapan) tahun.
- b) Memiliki sertifikat kepala tenaga administrasi sekolah/madrasah dari lembaga yang ditetapkan oleh pemerintah.

2) Pelaksana Urusan Administrasi Kepegawaian

Berpendidikan minimal lulusan SMA/MA/SMK/MAK atau yang sederajat, dan dapat diangkat apabila jumlah pendidik dan tenaga kependidikan minimal 50 orang.

3) Pelaksana Urusan Administrasi Keuangan

Berpendidikan minimal lulusan SMK/MAK, program studi yang relevan, atau SMA/MA dan memiliki sertifikat yang relevan.

4) Pelaksana Urusan Administrasi Sarana dan Prasarana

Berpendidikan minimal lulusan SMA/MA/SMK/MAK atau yang sederajat.

5) Pelaksana Urusan Administrasi Hubungan Sekolah dengan Masyarakat

Berpendidikan minimal lulusan SMA/MA/SMK/MAK atau yang sederajat, dan dapat diangkat apabila sekolah/madrasah memiliki minimal 9 (sembilan) rombongan belajar.

6) Pelaksana Urusan Administrasi Persuratan dan Pengarsipan

Berpendidikan minimal lulusan SMK/MAK, program studi yang relevan.

7) Pelaksana Urusan Administrasi Kesiswaan

Berpendidikan minimal lulusan SMA/MA/SMK/MAK atau yang sederajat dan dapat diangkat apabila sekolah/madrasah memiliki minimal 9 (sembilan) rombongan belajar.

8) Pelaksana Urusan Administrasi Kurikulum

Berpendidikan minimal lulusan SMA/MA/SMK/MAK atau yang sederajat dan diangkat apabila sekolah/madrasah memiliki minimal 12 rombongan belajar.

Berdasarkan peraturan tersebut tenaga administrasi sekolah khususnya SMK dituntut untuk memiliki kompetensi dalam memberikan layanan sesuai standar yang telah ditetapkan namun, tenaga administrasi sekolah harus ingat bahwa standar kompetensi tersebut adalah ukuran minimal sehingga mereka harus lebih kreatif dan inovatif dalam mengembangkan diri dalam rangka meningkatkan kompetensi yang melebihi standar yang telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 Tahun 2008 tersebut. Kompetensi tenaga administrasi sekolah sebagai upaya peningkatan mutu tenaga administrasi sekolah dan diiringi dengan peningkatan kesejahteraannya diharapkan dapat meningkatkan mutu layanan prima administrasi sekolah di Indonesia secara berkesinambungan. Semua ini dilaksanakan untuk mencapai satu tujuan yang sama, yaitu berusaha agar dihasilkan tenaga administrasi sekolah yang berkompetensi dan bermutu.

Dunia pendidikan, khususnya SMK juga memerlukan tenaga administrasi sekolah yang kompeten atau mempunyai kompetensi untuk menunjang keberhasilan pembelajaran di SMK. Kompetensi yang harus dimiliki oleh tenaga administrasi SMK terkait langsung dengan tugas pokok dan fungsinya sebagai tenaga administrasi SMK. Tenaga administrasi SMK yang berkompeten juga terkait dengan mutu layanan atau layanan prima

sehingga dapat menunjang proses pembelajaran yang ada dan pada akhirnya dapat mewujudkan tujuan dari SMK tersebut.

Peran tenaga administrasi menjadi sangat penting dalam suatu organisasi dalam rangka mencapai tujuan organisasi tersebut termasuk di SMK. Peran tenaga administrasi dalam suatu organisasi secara garis besar mempunyai tiga peranan pokok sebagai berikut:

- 1) Melayani pelaksanaan pekerjaan-pekerjaan operatif untuk mencapai tujuan dari suatu organisasi.
- 2) Menyediakan keterangan-keterangan bagi pucuk pimpinan organisasi itu untuk membuat keputusan atau melakukan tindakan yang tepat.
- 3) Membantu kelancaran perkembangan organisasi sebagai suatu keseluruhan.

Berdasarkan peran tenaga administrasi tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa peran tenaga administrasi dalam organisasi khususnya SMK bersifat menyeluruh dari tingkat bawahan sampai dengan tingkat atasan. Implementasi tenaga administrasi dalam suatu organisasi khususnya SMK mempunyai tiga ciri utama sebagai berikut:

- 1) Peran tenaga administrasi bersifat layanan melalui penerapan layanan prima.
- 2) Peran tenaga administrasi bersifat merembes ke segenap bagian dalam organisasi khususnya SMK.

- 3) Peran tenaga administrasi dapat dilaksanakan oleh semua pihak dalam organisasi khususnya SMK berdasarkan kebutuhan dan peraturan yang berlaku.

Hal yang perlu diingat adalah bahwa tenaga administrasi tidak dapat berjalan sendiri atau terlaksana dengan sendirinya, meskipun mempunyai peran yang sangat penting dalam suatu organisasi. Orang-orang yang bekerja dalam bidang tenaga administrasi perlu dukungan dari pimpinan, sarana dan prasarana, serta faktor lainnya dalam penyelesaian tugas-tugasnya. Semua pekerjaan perkantoran harus direncanakan, diatur, disusun, diarahkan, dikendalikan, dan disempurnakan oleh seorang pejabat pimpinan yang memikul tugas manajemen.

Tugas pokok dan fungsi bagian tenaga administrasi harus terus ditingkatkan karena memiliki peranan yang penting dalam pengembangan suatu organisasi. Tugas pokok dan fungsi bagian tenaga administrasi tersebut dapat dirinci sebagai berikut:

- 1) Tugas pokok tenaga administrasi adalah melaksanakan urusan tenaga administrasi, rumah tangga, perlengkapan, kepegawaian dan keuangan;
- 2) Fungsi tenaga administrasi adalah pelaksanaan urusan tenaga administrasi, pelaksanaan urusan rumah tangga, perlengkapan, pelaksanaan urusan kepegawaian, dan pengelolaan keuangan.

Berdasarkan uraian tentang tugas pokok dan fungsi bagian tenaga administrasi sebagaimana tersebut di atas, maka dapat disimpulkan bahwa keberadaan bagian tenaga administrasi sangat dibutuhkan dalam suatu

organisasi. Salah satu contoh adalah urusan kepegawaian dan keuangan akan menjadi kacau jika tidak ditangani oleh orang-orang tertentu (pegawai administrasi bagian kepegawaian dan keuangan). Urusan tersebut harus ditangani serius karena menyangkut kenaikan pangkat, gaji, dan kesejahteraan pegawai lainnya.

Kompetensi tenaga administrasi SMK sangat terkait dengan tugas pokok dan fungsi serta mutu layanan dalam proses pengadministrasian setiap harinya. Kegiatan pengadministrasian di SMK tidak jauh berbeda dengan kegiatan pengadministrasian di sekolah-sekolah yang bukan kejuruan, tetapi ada beberapa keahlian yang harus dikuasai oleh tenaga administrasi SMK tertentu terkait dengan layanan bidang kejuruan yang menjadi tugasnya. Oleh karena itu, Tenaga administrasi di SMK setidaknya memiliki tugas pokok dan fungsi sebagai berikut:

1) Administrasi Persuratan dan Pengarsipan

Administrasi ini menangani dalam penerimaan surat masuk dan surat keluar kemudiandiarsipkan sesuai kode kearsipan. Penataan surat masuk dan surat keluar berdasarkan pada:

- a) disposisi;
- b) kartu kendali; dan
- c) nomor kode surat.

2) Administrasi Kepegawaian

Administrasi ini mencakup administrasi dari semua warga sekolah tersebut yaitu mulai dari guru, karyawan oleh tata usaha. Penanganan administrasi

pegawai haruslah teratur dan tertib agar memudahkan dalam pencariannya apabila diperlukan seaktu-waktu. Penataan administrasi sekolah haruslah mudah untuk pencariannya, misalnya:

- a) pengelompokan data guru dan pegawai,
- b) pengelompokan surat-surat mutasi,
- c) pengelompokan SK,
- d) file-file ijasah, dan lain-lain.

3) Administrasi Keuangan

Administrasi ini berhubungan dengan keuangan sekolah dan siswa untuk pemakaian kebutuhan sekolah dan siswa. Administrasi ini juga mencakup untuk siswa, yaitu:

- a) biaya untuk insidental,
- b) biaya untuk studi banding, dan
- c) biaya untuk bahan praktek siswa.

4) Administrasi perlengkapan/inventaris

Administrasi ini menangani perlengkapan yang ada di sekolah yaitu untuk kelancaran proses belajar mengajar di sekolah. Administrasi perlengkapan tidak hanya dalam lingkup kantor saja tetapi dalam lingkup murid juga. Administrasi perlengkapan berisi tentang pengadaan barang, penyimpanan, perbaikan alat – alat sekolah, pengkodean dan penginventarisasian barang yang masuk maupun keluar seperti:

- a) alat – alat praktek siswa,
- b) barang habis pakai,

- c) almari kelas,
- d) kursi guru,
- e) meja guru,
- f) meja siswa,
- g) alat peraga adaptif,
- h) alat peraga normatif,
- i) alat olah raga, dan lain-lain.

5) Administrasi Kesiswaan

Administrasi Kesiswaan ditangani oleh guru bagian urusan kesiswaan. Administrasi ini mengatur kegiatan – kegiatan yang berhubungan dengan siswa. Adapun tugas tersebut adalah:

- a) latihan dalam kepemimpinan;
- b) mengatur jadwal kegiatan ekstrakurikuler bagi siswa; dan
- c) membantu mengembangkan bakat dan minat siswa dalam kegiatan OSIS.

6) Administrasi Perpustakaan

Administrasi Perpustakaan ditangani oleh guru bersama staf tata usaha. Administrasi ini mengatur dalam pengadaan dan peminjaman buku perpustakaan dalam upaya menarik minat baca pengunjung perpustakaan.

7) Administrasi Kurikulum

Administrasi Kurikulum ditangani oleh guru bagian urusan kurikulum. Administrasi ini mengatur jadwal kurikulum untuk Tahun Pelajaran yang akan dilaksanakan. Adapun tugas tersebut adalah:

- a) membuat jadwal masuk sekolah dan pulang;
 - b) membuat perencanaan kurikulum yang akan digunakan;
 - c) membuat perencanaan pengajaran bagi guru; dan
 - d) mengadakan ujian semester dan ujian kompetensi bagi siswa.
- 8) Administrasi pengelolaan laboratorium

Administrasi pengelolaan laboratorium ditangani oleh guru bagian urusan laboratorium. Administrasi ini mengatur jadwal pemakaian laboratorium yang akan digunakan siswa dan mengelola administrasi yang berhubungan dengan laboratorium. Contohnya yaitu: laboratorium komputer, laboratorium IPA, laboratorium bahasa, dan laboratorium tiap program keahlian.

B. Penelitian yang Relevan

1. Penelitian yang relevan dengan penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Muhamad Saifudin (2009) dengan judul “Analisis Kualitas Jasa terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Cik Di Tiro Kota Yogyakarta”. Penelitian ini mendapatkan hasil bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Hasil uji regresi pengaruh dimensi kualitas layanan (Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy dan Tangibles) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Cik Di Tiro Kota Yogyakarta, masing-masing menunjukkan koefisien *Reliability* (4,3) *Responsiveness* (17,1) *Assurance* (4,7) *Empathy* (9,2) dan *Tangibles* (5,8).

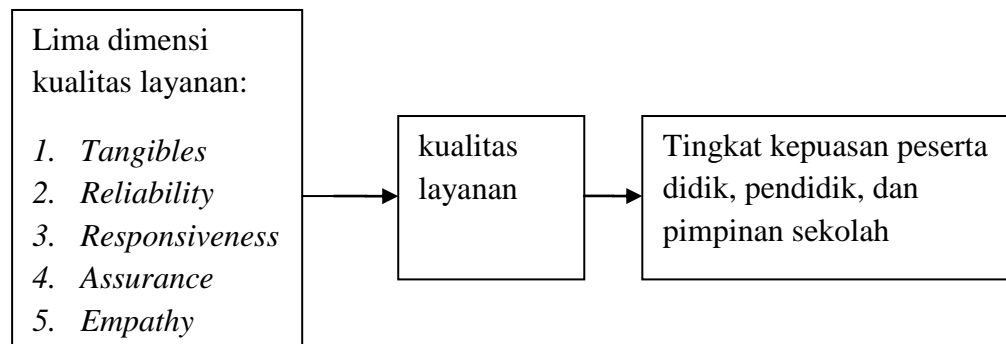
2. Penelitian lain yang relevan adalah penelitian dari M. Joko Triono (2012) dengan judul “Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo Semarang”. Penelitian ini menggunakan dimensi kualitas layanan :*tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* dengan metode *Importance Performance Analysis*. Hasil dari penelitian menunjukkan tingkat kepuasan mahasiswa dalam layanan administrasi adalah tingkat kinerja rata-rata kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik, yaitu tingkat kinerja 3.11 (cukup memuaskan) dan tingkat harapan 4.40 (penting).

Kedua penelitian tersebut relevan dengan penelitian ini karena menggunakan 5 (lima) dimensi kualitas layanan yang sama untuk mengukur tingkat kepuasan yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*

C. Kerangka Pikir

Pengukuran kepuasan pelanggan dalam lingkup layanan pendidikan merupakan hal yang seharusnya dilakukan, untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan yang sudah diberikan dan apa yang menjadi harapan dari pelanggan. Tingkat kepuasan pelanggan dapat dilihat dari kualitas layanan yang diberikan oleh lembaga pendidikan / sekolah. Jika lembaga pendidikan / sekolah mampu memberikan layanan di atas harapan pelanggan, maka akan tercapai kepuasan pelanggan. Namun sebaliknya, jika kualitas yang

diberikan berada di bawah harapan pelanggan akan tercipta ketidakpuasan. Keterkaitan antar variabel penelitian dapat dilihat pada gambar kerangka pikir penelitian di bawah ini.



Gambar 1. Kerangka pikir penelitian

Gambar 1. Menunjukkan alur pemikiran dalam penelitian ini, dimulai dari lima dimensi kualitas layanan sebagai faktor penentu kepuasan pengguna jasa yaitu : *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Lima dimensi tersebut dapat digunakan untuk mengukur tingkat kualitas layanan tenaga administrasi sekolah yang kemudian dari hasil pengukuran tersebut dapat diketahui tingkat kepuasan pengguna jasa di SMK Muhammadiyah 1 Patuk.

D. Pertanyaan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pertanyaan penelitian untuk mengetahui :

1. Bagaimanakah kualitas layanan tenaga administrasi sekolah SMK Muhammadiyah 1 Patuk berdasarkan dimensi *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*?
2. Bagaimanakah tingkat kepuasan peserta didik, pendidik, dan pimpinan sekolah terhadap layanan tenaga administrasi sekolah SMK Muhammadiyah 1 Patuk?

Muhammadiyah 1 Patuk berdasarkan dimensi *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* ?

BAB III METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif ini dimaksudkan untuk melakukan pengukuran yang cermat terhadap fenomena-fenomena masyarakat (sosial). Penelitian ini bermaksud menjelaskan kepuasan peserta didik, pendidik, dan pimpinan sekolah terhadap layanan tenaga administrasi sekolah SMK Muhammadiyah 1 Patuk, berdasarkan dimensi kualitas layanan. Penelitian ini menggunakan jenis pendekatan kuantitatif.

B. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Penjabaran definisi operasional variabel dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Variabel bebas (X)

Variabel bebas (X) dalam penelitian ini adalah kualitas layanan tenaga administrasi sekolah SMK Muhammadiyah 1 Patuk. Kualitas layanan merupakan suatu bentuk kesesuaian antara layanan yang diharapkan oleh peserta didik, pendidik, dan pimpinan sekolah (kepala sekolah dan wakil kepala sekolah) dengan layanan yang diberikan oleh tenaga administrasi sekolah SMK Muhammadiyah 1 Patuk. Kualitas layanan yang baik dan tepat akan mempengaruhi kepuasan pengguna jasa. Kualitas layanan dapat diukur dengan 5 (lima) dimensi yaitu:

- a. Bukti fisik (*tangibles*) yaitu kemampuan tenaga administrasi sekolah SMK Muhammadiyah 1 Patuk untuk berpenampilan sopan dan rapi, menyediakan ruang layanan administrasi yang bersih dan nyaman.
- b. Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan tenaga administrasi sekolah SMK Muhammadiyah 1 Patuk untuk memberikan layanan kepada peserta didik, pendidik, dan pimpinan sekolah sesuai yang dijanjikan dan memuaskan.
- c. Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu kemampuan dan kesigapan tenaga administrasi sekolah SMK Muhammadiyah 1 Patuk untuk mengatasi suatu masalah, membantu peserta didik, pendidik, dan pimpinan sekolah dan memberikan layanan secara adil.
- d. Jaminan (*assurance*) yaitu kemampuan tenaga administrasi sekolah SMK Muhammadiyah 1 Patuk untuk memberikan jaminan keterampilan, ketelitian, dan keamanan dalam melayani peserta didik, pendidik, dan pimpinan sekolah.
- e. Empati (*empathy*) yaitu kemampuan tenaga administrasi sekolah SMK Muhammadiyah 1 Patuk untuk memberikan perhatian secara individual, mempunyai rasa kepedulian dan kemudahan untuk dihubungi.

2. Variabel terikat (Y)

a. Kepuasan peserta didik

Pengukuran variabel kepuasan peserta didik dalam penelitian ini menggunakan instrumen yang dikembangkan oleh Fandy Tjiptono dengan indikator sebagai berikut:

- 1) Kepuasan peserta didik terhadap layanan tenaga administrasi sekolah dalam dimensi bukti fisik (*tangibles*).
- 2) Kepuasan peserta didik terhadap layanan tenaga administrasi sekolah dalam dimensi keandalan (*reliability*).
- 3) Kepuasan peserta didik terhadap layanan tenaga administrasi sekolah dalam dimensi daya tanggap (*responsiveness*).
- 4) Kepuasan peserta didik terhadap layanan tenaga administrasi sekolah dalam dimensi jaminan (*assurance*).
- 5) Kepuasan peserta didik terhadap layanan tenaga administrasi sekolah dalam dimensi empati (*empathy*).

b. Kepuasan pendidik

Pengukuran variabel kepuasan pendidik dalam penelitian ini menggunakan instrumen yang dikembangkan oleh Fandy Tjiptono dengan indikator sebagai berikut:

- 1) Kepuasan pendidik terhadap layanan tenaga administrasi sekolah dalam dimensi bukti fisik (*tangibles*).
- 2) Kepuasan pendidik terhadap layanan tenaga administrasi sekolah dalam dimensi keandalan (*reliability*).

- 3) Kepuasan pendidik terhadap layanan tenaga administrasi sekolah dalam dimensi daya tanggap (*responsiveness*).
- 4) Kepuasan pendidik terhadap layanan tenaga administrasi sekolah dalam dimensi jaminan (*assurance*).
- 5) Kepuasan pendidik terhadap layanan tenaga administrasi sekolah dalam dimensi empati (*empathy*).

c. Kepuasan pimpinan sekolah

Pimpinan sekolah yang dimaksud disini adalah kepala sekolah dan wakil kepala sekolah di SMK Muhammadiyah 1 Patuk. Pengukuran variabel kepuasan pimpinan sekolah dalam penelitian ini menggunakan instrumen yang dikembangkan oleh Fandy Tjiptono dengan indikator sebagai berikut:

- 1) Kepuasan pimpinan sekolah terhadap layanan tenaga administrasi sekolah dalam dimensi bukti fisik (*tangibles*).
- 2) Kepuasan pimpinan sekolah terhadap layanan tenaga administrasi sekolah dalam dimensi keandalan (*reliability*).
- 3) Kepuasan pimpinan sekolah terhadap layanan tenaga administrasi sekolah dalam dimensi daya tanggap (*responsiveness*).
- 4) Kepuasan pimpinan sekolah terhadap layanan tenaga administrasi sekolah dalam dimensi jaminan (*assurance*).
- 5) Kepuasan pimpinan sekolah terhadap layanan tenaga administrasi sekolah dalam dimensi empati (*empathy*).

C. Waktu dan Tempat Penelitian

Tempat penelitian yaitu di SMK Muhammadiyah 1 Patuk yang berada di Jalan Jogja-Wonosari km 23,7, Putat, Patuk, Gunungkidul. Waktu penelitian ini dimulai dari bulan April sampai dengan Juni 2015.

D. Subyek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah peserta didik, pendidik, dan pimpinan sekolah SMK Muhammadiyah 1 Patuk yang berjumlah 166. Objek penelitian ini adalah kepuasan terhadap layanan tenaga administrasi sekolah di SMK Muhammadiyah 1 Patuk.

E. Populasi dan Sampel

Populasi penelitian ini adalah peserta didik, pendidik, dan pimpinan sekolah di SMK Muhammadiyah 1 Patuk yang berjumlah 287 orang, karena tidak memungkinkan untuk meneliti dan mengobservasi seluruh populasi, untuk itu hanya mengambil sampel.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Teknik yang dipakai untuk mengambil sampel adalah *Simple Random Sampling* yaitu pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi dan dilakukan dengan cara memilih bilangan dari daftar bilangan secara acak.

Pengambilan sampel harus dilakukan sedemikian rupa sehingga diperoleh sampel yang benar-benar dapat berfungsi untuk menggambarkan keadaan populasi yang sebenarnya atau representatif.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n : ukuran sampel

N : ukuran populasi

e : kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditolerir

Slovin dan Sevilia (Husein Umar, 2003: 141)

Dalam penelitian ini, tingkat perkiraan kesalahan yang digunakan adalah 5%. Maka berikut perhitungan pengambilan sampelnya.

$$n = \frac{284}{1 + 287 (0,05)^2}$$

$$n = \frac{284}{1,7175}$$

$$n = 165,356 \text{ (dibulatkan menjadi 166).}$$

Sampel terdiri dari 150 peserta didik, 13 pendidik, dan 3 pimpinan sekolah.

F. Teknik Pengumpulan Data

1. Angket atau Kuesioner.

Angket atau kuesioner diberikan kepada responden penelitian yaitu peserta didik, pendidik, dan kepala sekolah di SMK Muhammadiyah 1 Patuk.

Pemberian angket atau kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data tentang penilaian responden terhadap kualitas layanan tenaga administrasi sekolah.

2. Observasi.

Observasi dilakukan di SMK Muhammadiyah 1 Patuk untuk memperoleh gambaran nyata tentang layanan yang diberikan tenaga administrasi sekolah.

G. Instrumen Penelitian

Instrumen dalam penelitian ini menggunakan dimensi yang dikembangkan oleh Fandy Tjiptono (2001: 70) mengenai kualitas layanan yang terdiri dari lima dimensi yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Kisi-kisi instrumen yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel kisi-kisi instrumen kualitas layanan sebagai berikut:

Tabel 1. Kisi-kisi Instrumen Kualitas Layanan

Variabel	Dimensi	Atribut	No. Item
Kualitas Layanan	Bukti fisik (<i>Tangibles</i>)	Penampilan tenaga administrasi sekolah	1,2
		Kebersihan ruang layanan	3
		Kenyamanan ruang layanan	4
	Keandalan (<i>Reliability</i>)	Layanan sesuai janji	5
		Layanan dengan memuaskan	6
	Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Daya tanggap tenaga administrasi sekolah	7
		Kesediaan membantu pengguna jasa	8
		Keadilan dalam melayani pengguna jasa	9
	Jaminan (<i>Assurance</i>)	Ketrampilan tenaga administrasi sekolah	10
		Ketelitian dalam layanan	11
		Keamanan data	12
	Empati (<i>Empathy</i>)	Memperhatikan pengguna jasa	13
		Mempunyai rasa kepedulian	14
		Kemudahan dalam dihubungi	15
	TOTAL		15

Sumber: Fandy Tjiptono, 2001: 70

Skala pengukuran tingkat kualitas layanan tenaga administrasi sekolah dalam penelitian ini menggunakan skala Likert yang terdiri dari lima tingkatan jawaban yaitu :

SB (Sangat Baik)	diberi skor 5
B (Baik)	diberi skor 4
CB (Cukup Baik)	diberi skor 3
KB (Kurang Baik)	diberi skor 2
TB (Tidak Baik)	diberi skor 1

H. Uji Coba Instrumen

Untuk mengetahui baik buruknya instrumen penelitian yang akan digunakan, maka sebelum angket digunakan dalam penelitian, terlebih dahulu instrumen harus diuji coba. Tujuan pengadaaan uji coba ini adalah untuk mengetahui validitas dan reliabilitas instrumen sehingga dapat diketahui layak atau tidak instrumen yang akan digunakan dalam pengambilan data penelitian. Instrumen yang valid dan reliabel merupakan syarat untuk mendapatkan hasil penelitian yang valid dan reliabel juga. Uji coba instrumen dilakukan di SMK Muhammadiyah 1 Playen kepada 30 peserta didik, 9 pendidik, dan kepala sekolah.

1. Uji Validitas

Uji validitas merupakan prosedur pengujian untuk melihat pertanyaan yang digunakan dalam kuesioner dapat mengukur dengan baik atau tidak. Suatu angket dapat dinyatakan valid jika pertanyaan pada angket mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh angket tersebut.

a. Uji Validitas Dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*)

Dimensi bukti fisik dikembangkan menjadi 6 pernyataan. Uji coba dilakukan pada 40 responden. Hasil uji coba dimensi bukti fisik dapat dilihat pada tabel validitas dimensi bukti fisik sebagai berikut:

Tabel 2. Uji Validitas Dimensi Bukti Fisik

No. Butir Pertanyaan	Koefisien Korelasi	r tabel	Keterangan
1	0,502	0,312	Valid
2	0,429	0,312	Valid
3	0,322	0,312	Valid
4	0,112	0,312	Tidak Valid
5	0,050	0,312	Tidak Valid
6	0,442	0,312	Valid

(Sumber : data primer yang diolah, 2015)

Enam butir pernyataan pada dimensi bukti fisik, 4 pernyataan valid karena koefisien korelasinya lebih besar dari nilai r tabel sehingga dapat digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian ini sedangkan 2 pernyataan tidak valid karena nilai koefisien korelasinya lebih kecil dari nilai r tabel sehingga tidak dapat digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian ini.

b. Uji validitas dimensi keandalan

Dimensi keandalan dikembangkan menjadi 3 pertanyaan. Uji coba dilakukan pada 40 responden. Hasil uji coba dimensi keandalan dapat dilihat pada tabel uji validitas dimensi keandalan sebagai berikut:

Tabel 3. Uji Validitas Dimensi Keandalan

No. Butir Pertanyaan	Koefisien Korelasi	r tabel	Keterangan
1	0,311	0,312	Tidak Valid
2	0,483	0,312	Valid
3	0,424	0,312	Valid

(Sumber : data primer yang diolah, 2015)

Tiga butir pernyataan pada dimensi keandalan, 2 pernyataan valid karena koefisien korelasinya lebih besar dari nilai r tabel sehingga dapat digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian ini sedangkan 1 pernyataan tidak valid karena nilai koefisien korelasinya lebih kecil dari nilai r tabel sehingga tidak dapat digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian ini.

c. Uji validitas dimensi daya tanggap

Dimensi daya tanggap dikembangkan menjadi 3 pernyataan. Uji coba dilakukan pada 40 responden. Hasil uji coba dimensi daya tanggap dapat dilihat pada tabel uji validitas dimensi daya tanggap sebagai berikut:

Tabel 4. Uji Validitas Dimensi Daya Tanggap

No. Butir Pertanyaan	Koefisien Korelasi	r tabel	Keterangan
1	0,518	0,312	Valid
2	0,366	0,312	Valid
3	0,366	0,312	Valid

(Sumber : data primer yang diolah, 2015)

Tiga butir pernyataan pada dimensi daya tanggap semua pernyataan valid karena koefisien korelasinya lebih besar dari nilai r tabel sehingga dapat digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian ini.

d. Uji validitas dimensi jaminan

Dimensi jaminan dikembangkan menjadi 3 pernyataan. Uji coba dilakukan pada 40 responden. Hasil uji coba dimensi jaminan dapat dilihat pada tabel uji validitas dimensi jaminan sebagai berikut:

Tabel 5. Uji Validitas Dimensi Jaminan

No. Butir Pertanyaan	Koefisien Korelasi	r tabel	Keterangan
1	0,395	0,312	Valid
2	0,329	0,312	Valid
3	0,404	0,312	Valid

(Sumber : data primer yang diolah, 2015)

Tiga butir pernyataan pada dimensi jaminan semua pernyataan valid karena koefisien korelasinya lebih besar dari nilai r tabel sehingga dapat digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian ini.

e. Uji validitas dimensi empati

Dimensi empati dikembangkan menjadi 3 pernyataan. Uji coba dilakukan pada 40 responden. Hasil uji coba dimensi empati dapat dilihat pada tabel uji validitas dimensi empati sebagai berikut:

Tabel 6. Uji Validitas Dimensi Empati

No. Butir Pertanyaan	Koefisien Korelasi	r tabel	Keterangan
1	0,329	0,312	Valid
2	0,475	0,312	Valid
3	0,326	0,312	Valid

(Sumber : data primer yang diolah, 2015)

Tiga butir pernyataan pada dimensi empati semua pernyataan valid karena koefisien korelasinya lebih besar dari nilai r tabel sehingga dapat digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian ini.

2. Uji Reliabilitas

Instrumen dikatakan reliabel apabila instrumen tersebut mampu mengungkapkan data yang bisa dipercaya dan sesuai dengan kenyataan yang sebenarnya. Hasil uji reliabilitas instrumen diperoleh dengan menggunakan program SPSS versi 20.

Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan rumus alpha. Instrumen dapat dikatakan reliabel jika nilai alpha lebih besar dari nilai r tabel sebesar 0,312. Kategori tingkat reliabilitas instrumen dapat dilihat pada tabel tingkat reliabilitas berdasarkan nilai alpha sebagai berikut:

Tabel 7. Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Nilai Alpha

No	Alpha	Tingkat Reliabilitas
1.	0,00 s.d. 0,20	Sangat tidak reliabel
2.	>0,20 s.d. 0,40	Tidak reliabel
3.	>0,40 s.d. 0,60	Cukup reliabel
4.	>0,60 s.d. 0,80	Reliabel
5.	>0,80 s.d. 1,00	Sangat reliabel

Sumber : Sugiyono, 2009 : 216

Data yang diuji dalam reliabilitas adalah data yang telah lulus dalam pengujian validitas. Reliabilitas instrumen dilihat dari indeks reliabilitasnya. Jika indeks reliabilitas mendekati 1,00 maka instrumen semakin reliabel. Sebaliknya jika indeks reliabilitasnya mendekati 0,00 maka instrumennya tidak reliabel. Hasil uji reliabilitas dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel uji reliabilitas sebagai berikut:

Tabel 8. Uji Reliabilitas

r alpha	r tabel	Keterangan
0,604	0,312	Reliabel

Hasil uji reliabilitas diperoleh nilai alpha sebesar 0,604 sedangkan r tabel sebesar 0,312. Berdasarkan nilai tersebut alpha lebih besar dari r tabel maka, dapat disimpulkan bahwa angket dalam penelitian ini reliabel atau konsisten, sehingga dapat digunakan sebagai instrumen penelitian.

I. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kuantitatif dengan persentase yaitu suatu statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul (dengan persentase) sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Data yang terkumpul dari jawaban responden adalah berupa angka-angka. Data jawaban dari responden tersebut diolah dengan program SPSS versi 20 dan *Microsoft excel* untuk menentukan presentase dari tiap-tiap dimensi pengukuran kualitas layanan tenaga administrasi sekolah di SMK Muhammadiyah 1 Patuk.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Sejarah SMK Muhammadiyah 1 Patuk

SMK Muhammadiyah 1 Patuk, Gunungkidul didirikan pada tahun ajaran 1998/1999 dengan Program Keahlian Sekretaris Jurusan Administrasi Perkantoran dengan Surat Keputusan Kepala Dinas Pendidikan dan Pengajaran Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta No. : 0146/I.13/MN/Kpts/1998 Tanggal 12 Mei 1998 dengan Ketua Pendiri Drs. Robiyo, Sekretaris Drs. Basuki Rohmad, Bendahara Drs. Sukiman dan dibantu seksi-seksi lainnya. SMK Muhammadiyah 1 Patuk mulanya menempati Gedung SMP Usaha Tama di Dusun Beji, Desa Beji, Kecamatan Patuk pada tanggal 15 Juli 1998, saat itu SMP Usaha Tama akan tutup karena tidak mendapat murid baru.

Tahun ajaran 1998/1999 SMK Muhammadiyah 1 Patuk memperoleh 40 siswa yang dididik oleh 12 guru dan 2 tenaga administrasi sekolah. Tahun ajaran 1999/2000 Kepala Sekolah ditemui Bapak Lurah Desa Putat (P. Siswo Karjono) meminta SMK Muhammadiyah 1 Patuk menempati Gedung SMA Trisakti Putat, karena SMA Trisakti sudah tutup. Berdasarkan keputusan dari pihak sekolah dan orang tua peserta didik, maka diputuskan hari Jum,at tanggal 12 Juni 2000 SMK Muhammadiyah 1 Patuk pindah lokasi ke Gedung SMA Trisakti.

Tahun ajaran 2005/2006 membuka Program Keahlian Baru yakni Teknik Elektronika Audio Video pada saat itu mendapat respon yang baik dari

masyarakat sekitar, kemudiantahun ajaran 2007/2008 membuka program keahlian Teknik Mekanik Otomotif, walaupun jumlah siswa mengalami peningkatan tetapi program keahlian Administrasi Perkantoran ditutup karena peminatnya berkurang. Tahun ajaran 2010/2011 membuka Program/Jurusan Akuntansi Keuangan dan alih fungsi Teknik Otomotif Kendaraan Ringan ke Sepeda Motor. Keadaan jumlah siswa pada tahun ajaran 2014/2015 dapat terlihat dalam tabel jumlah peserta didik tahun ajaran 2010/2011 s.d 2014/2015 sebagai berikut:

Tabel 9. Jumlah Peserta Didik Tahun Ajaran 2010/2011 s.d 2014/2015

No	Program Jurusan	2010/2011	2011/2012	2012/2013	2013/2014	2014/2015
1	T.Elektronika AV	39	59	45	45	40
2	T.Otomotif SM	63	65	120	128	133
3	Akuntansi	22	17	20	44	45
4	TI-MM			-	13	31
Jumlah		124	141	185	232	249

B. Visi Misi SMK Muhammadiyah 1 Patuk

Visi SMK Muhammadiyah 1 Patuk:

“Menjadi sekolah unggulan dalam penyiapan tenaga kerja dan wirausaha baik untuk tingkat lokal, nasional maupun global yang dilandasi keimanan, ketaqwaan terhadap Allah SWT”.

Misi SMK Muhammadiyah 1 Patuk:

1. Menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan sesuai standar pemerintah dan persyarikatan Muhammadiyah
2. Memberi nilai-nilai tambahan sesuai peluang pasar baik lokal, nasional, maupun global
3. Membuka cakrawala untuk siswa dapat melihat peluang dan berkembang mengikuti tuntutan dunia kerja/industri
4. Meningkatkan keunggulan kompetitif dalam bidang teknik informatika
5. Menyiapkan kerjasama dengan DU/DI
6. Mencetak kader Muhammadiyah yang cakap dan berakhlakul kharimah.

C. Pembahasan

1. Kualitas layanan

Pengukuran kualitas layanan tenaga administrasi sekolah di SMK Muhammadiyah 1 Patuk dalam penelitian ini menggunakan acuan lima dimensi kualitas layanan yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

a. Bukti fisik (*Tangibles*)

1) Kesopanan penampilan tenaga administrasi sekolah.

Hasil penghitungan pernyataan pertama dimensi bukti fisik dapat dilihat pada tabel tabulasi kesopanan penampilan TAS sebagai berikut:

Tabel 10. Tabulasi Kesopanan Penampinan TAS

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1 (TB)	2	1,2	1,2	1,2
2 (KB)	9	5,4	5,4	6,6
3 (CB)	50	30,1	30,1	36,7
4 (B)	91	54,8	54,8	91,6
5 (SB)	14	8,4	8,4	100,0
Total	166	100,0	100,0	

Berdasarkan keterangan di atas sebanyak 54,8 % memberikan penilaian baik maka, bukti fisik kesopanan penampilan tenaga administrasi sekolah di SMK Muhammadiyah 1 Patuk secara umum adalah baik.

2) Kerapian penampilan tenaga administrasi sekolah

Hasil penghitungan pernyataan kedua dimensi bukti fisik dapat dilihat pada tabel tabulasi kerapian penampilan TAS sebagai berikut:

Tabel 11. Tabulasi Kerapian Penampilan TAS

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1 (TB)	3	1,8	1,8	1,8
2 (KB)	7	4,2	4,2	6,0
3 (CB)	51	30,7	30,7	36,7
4 (B)	88	53,0	53,0	89,8
5 (SB)	17	10,2	10,2	100,0
Total	166	100,0	100,0	

Berdasarkan keterangan di atas sebanyak 53 % memberikan penilaian baik maka, bukti fisik kerapian penampilan tenaga administrasi sekolah di SMK Muhammadiyah 1 Patuk secara umum adalah baik.

3) Kebersihan ruang layanan tenaga administrasi sekolah

Hasil penghitungan pernyataan ketiga dimensi bukti fisik dapat dilihat pada tabel tabulasi kebersihan ruang layanan TAS sebagai berikut:

Tabel 12. Tabulasi Kebersihan Ruang Layanan TAS

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1 (TB)	6	3,6	3,6	3,6
2 (KB)	40	24,1	24,1	27,7
3 (CB)	80	48,2	48,2	75,9
4 (B)	35	21,1	21,1	97,0
5(SB)	5	3,0	3,0	100,0
Total	166	100,0	100,0	

Berdasarkan keterangan di atas sebanyak 48,2 % memberikan penilaian cukup baik maka, bukti fisik kebersihan ruang layanan

administrasi di SMK Muhammadiyah 1 Patuk secara umum adalah cukup baik.

4) Kenyamanan ruang layanan tenaga administrasi sekolah

Hasil penghitungan pernyataan ke empat dimensi bukti fisik dapat dilihat pada tabel tabulasi kenyamanan ruang layanan TAS sebagai berikut:

Tabel 13. Tabulasi Kenyamanan Ruang Layanan TAS

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1 (TB)	10	6,0	6,0	6,0
2 (KB)	40	24,1	24,1	30,1
3 (CB)	70	42,2	42,2	72,3
4 (B)	39	23,5	23,5	95,8
5 (SB)	7	4,2	4,2	100,0
Total	166	100,0	100,0	

4 (empat) pernyataan di atas merupakan atribut atau penjabaran dari dimensi bukti fisik (*tangibles*). Berdasarkan hasil di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan tenaga administrasi sekolah di SMK Muhammadiyah 1 Patuk berdasarkan dimensi bukti fisik (*tangibles*) secara umum adalah baik.

b. Keandalan (*Reliability*)

1) Pemberian layanan sesuai dengan yang dijanjikan

Hasil penghitungan pernyataan pertama dimensi keandalan dapat dilihat pada tabel tabulasi pemberian layanan sesuai janji sebagai berikut:

Tabel 14. Tabulasi Pemberian Layanan Sesuai Janji

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1 (TB)	8	4,8	4,8	4,8
2 (KB)	20	12,0	12,0	16,9
Valid 3 (CB)	69	41,6	41,6	58,4
4 (B)	51	30,7	30,7	89,2
5 (SB)	18	10,8	10,8	100,0
Total	166	100,0	100,0	

Berdasarkan keterangan di atas sebanyak 41,6 % memberikan penilaian cukup baik maka, keandalan tenaga administrasi sekolah SMK Muhammadiyah 1 Patuk dalam memberikan layanan sesuai janji secara umum adalah cukup baik.

2) Pemberian layanan dengan memuaskan

Hasil penghitungan pernyataan kedua dimensi keandalan dapat dilihat pada tabel tabulasi pemberian layanan dengan memuaskan sebagai berikut:

Tabel 15. Tabulasi Pemberian Layanan dengan Memuaskan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1 (TB)	4	2,4	2,4	2,4
2 (KB)	18	10,8	10,8	13,3
Valid 3 (CB)	70	42,2	42,2	55,4
4 (B)	60	36,1	36,1	91,6
5 (SB)	14	8,4	8,4	100,0
Total	166	100,0	100,0	

Berdasarkan keterangan di atas sebanyak 42,2 % memberikan penilaian cukup baik maka, keandalan tenaga administrasi sekolah SMK Muhammadiyah 1 Patuk dalam memberikan layanan dengan memuaskan secara umum adalah cukup baik.

2 (dua) pernyataan di atas merupakan atribut atau penjabaran dari dimensi keandalan (*reliability*). Berdasarkan hasil di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan tenaga administrasi sekolah di SMK Muhammadiyah 1 Patuk berdasarkan dimensi keandalan (*reliability*) secara umum adalah cukup baik.

c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

1) Daya tanggap terhadap masalah atau keluhan

Hasil penghitungan pernyataan pertama dimensi daya tanggap dapat dilihat pada tabel tabulasi daya tanggap terhadap masalah sebagai berikut:

. Tabel 16 . Tabulasi Daya Tanggap terhadap Masalah

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1 (TB)	7	4,2	4,2	4,2
2 (KB)	29	17,5	17,5	21,7
3 (CB)	68	41,0	41,0	62,7
4 (B)	60	36,1	36,1	98,8
5 (SB)	2	1,2	1,2	100,0
Total	166	100,0	100,0	

Berdasarkan keterangan di atas sebanyak 41 % memberikan penilaian cukup baik maka, daya tanggap tenaga administrasi

sekolah SMK Muhammadiyah 1 Patuk terhadap masalah atau keluhan secara umum adalah cukup baik.

2) Kesiediaan memberi bantuan

Hasil penghitungan pernyataan kedua dimensi daya tanggap dapat dilihat pada tabel tabulasi kesiediaan TAS memberi bantuan sebagai berikut:

Tabel 17. Tabulasi Kesiediaan TAS Memberi Bantuan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1 (TB)	6	3,6	3,6	3,6
2 (KB)	31	18,7	18,7	22,3
3 (CB)	57	34,3	34,3	56,6
4 (B)	59	35,5	35,5	92,2
5 (SB)	13	7,8	7,8	100,0
Total	166	100,0	100,0	

Berdasarkan keterangan di atas sebanyak 35,5 % memberikan penilaian baik maka, daya tanggap tenaga administrasi sekolah SMK Muhammadiyah 1 Patuk untuk memberi bantuan secara umum adalah baik.

3) Pemberian layanan secara adil

Hasil penghitungan pernyataan ketiga dimensi daya tanggap dapat dilihat pada tabel tabulasi pemberian layanan secara adil sebagai berikut:

Tabel 18. Tabulasi Pemberian Layanan secara Adil

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1 (TB)	12	7,2	7,2	7,2
2 (KB)	25	15,1	15,1	22,3
3 (CB)	59	35,5	35,5	57,8
Valid 4 (B)	62	37,3	37,3	95,2
5 (SB)	8	4,8	4,8	100,0
Total	166	100,0	100,0	

Berdasarkan keterangan di atas sebanyak 37,3 % memberikan penilaian baik maka, daya tanggap tenaga administrasi sekolah SMK Muhammadiyah 1 Patuk dalam memberi layanan yang adil secara umum adalah baik.

3 (tiga) pernyataan diatas merupakan atribut atau penjabaran dari dimensi daya tanggap (*responsiveness*). Berdasarkan hasil di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan tenaga administrasi sekolah di SMK Muhammadiyah 1 Patuk berdasarkan dimensi daya tanggap (*responsiveness*) secara umum adalah baik.

d. Jaminan (*Assurance*)

1) Keterampilan dalam memberi layanan

Hasil penghitungan pernyataan pertama dimensi jaminan dapat dilihat pada tabel tabulasi keterampilan TAS dalam memberi layanan sebagai berikut:

Tabel 19. Tabulasi Keterampilan TAS dalam Memberi Layanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1 (TB)	3	1,8	1,8	1,8
2 (KB)	17	10,2	10,2	12,0
Valid 3 (CB)	78	47,0	47,0	59,0
4 (B)	54	32,5	32,5	91,6
5 (SB)	14	8,4	8,4	100,0
Total	166	100,0	100,0	

Berdasarkan keterangan di atas sebanyak 47 % memberikan penilaian cukup baik maka, jaminan keterampilan tenaga administrasi sekolah SMK Muhammadiyah 1 Patuk dalam memberi layanan secara umum adalah cukup baik.

2) Ketelitian dalam memberi layanan

Hasil penghitungan pernyataan kedua dimensi jaminan dapat dilihat pada tabel tabulasi ketelitian TAS dalam memberi layanan sebagai berikut:

Tabel 20. Tabulasi Ketelitian TAS dalam Memberi Layanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1 (TB)	5	3,0	3,0	3,0
2 (KB)	19	11,4	11,4	14,5
Valid 3 (CB)	70	42,2	42,2	56,6
4 (B)	55	33,1	33,1	89,8
5 (SB)	17	10,2	10,2	100,0
Total	166	100,0	100,0	

Berdasarkan keterangan di atas sebanyak 42,2 % memberikan penilaian cukup baik maka, jaminan ketelitian tenaga administrasi

sekolah SMK Muhammadiyah 1 Patuk dalam memberi layanan secara umum adalah cukup baik.

3) Kemampuan menjaga keamanan dokumen

Hasil penghitungan pernyataan ketiga dimensi jaminan dapat dilihat pada tabel tabulasi kemampuan TAS menjaga keamanan dokumen sebagai berikut:

Tabel 21. Tabulasi Kemampuan TAS Menjaga Keamanan Dokumen

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1 (TB)	2	1,2	1,2	1,2
	2 (KB)	11	6,6	6,6	7,8
	3 (CB)	63	38,0	38,0	45,8
	4 (B)	70	42,2	42,2	88,0
	5 (SB)	20	12,0	12,0	100,0
	Total	166	100,0	100,0	

Berdasarkan keterangan di atas sebanyak 42,2 % memberikan penilaian baik maka, jaminan keamanan dokumen oleh tenaga administrasi sekolah SMK Muhammadiyah 1 Patuk secara umum adalah baik.

3 (tiga) pernyataan di atas merupakan atribut atau penjabaran dari dimensi jaminan (*assurance*). Berdasarkan hasil di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan tenaga administrasi sekolah di SMK Muhammadiyah 1 Patuk secara umum adalah cukup baik.

e. **Empati (*Empathy*)**

1) Pemberian perhatian secara individual

Hasil penghitungan pernyataan pertama dimensi empati dapat dilihat pada tabel tabulasi pemberian perhatian secara individual sebagai berikut:

Tabel 22. Tabulasi Pemberian Perhatian secara Individual

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1 (TB)	14	8,4	8,4	8,4
2 (KB)	27	16,3	16,3	24,7
3 (CB)	55	33,1	33,1	57,8
4 (B)	62	37,3	37,3	95,2
5 (SB)	8	4,8	4,8	100,0
Total	166	100,0	100,0	

Berdasarkan keterangan di atas sebanyak 37,3 % memberikan penilaian baik maka, empati tenaga administrasi sekolah SMK Muhammadiyah 1 Patuk untuk memberikan perhatian secara individual secara umum adalah baik.

2) Rasa kepedulian

Hasil penghitungan pernyataan kedua dimensi empati dapat dilihat pada tabel tabulasi rasa kepedulian TAS sebagai berikut:

Tabel 23. Tabulasi Rasa Kepedulian TAS

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1 (TB)	3	1,8	1,8	1,8
2 (KB)	31	18,7	18,7	20,5
3 (CB)	57	34,3	34,3	54,8
Valid 4 (B)	60	36,1	36,1	91,0
5 (SB)	15	9,0	9,0	100,0
Total	166	100,0	100,0	

Berdasarkan keterangan di atas sebanyak 36,1 % memberikan penilaian baik maka, empati rasa kepedulian tenaga administrasi sekolah SMK Muhammadiyah 1 Patuk secara umum adalah baik.

3) Kemudahan untuk dihubungi

Hasil penghitungan pernyataan ketiga dimensi empati dapat dilihat pada tabel tabulasi kemudahan TAS untuk dihubungi sebagai berikut:

Tabel 24. Tabulasi Kemudahan untuk Dihubungi

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1 (TB)	7	4,2	4,2	4,2
2 (KB)	35	21,1	21,1	25,3
Valid 3 (CB)	60	36,1	36,1	61,4
4 (B)	58	34,9	34,9	96,4
5 (SB)	6	3,6	3,6	100,0
Total	166	100,0	100,0	

Berdasarkan keterangan di atas sebanyak 36,1 % memberikan penilaian cukup baik maka, empati kemudahan untuk

dihubungi tenaga administrasi sekolah SMK Muhammadiyah 1 Patuk secara umum adalah cukup baik.

3 (tiga) pernyataan diatas merupakan atribut atau penjabaran dari dimensi empati (*empathy*). Berdasarkan hasil di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan tenaga administrasi sekolah di SMK Muhammadiyah 1 Patuk berdasarkan dimensi empati (*empathy*) secara umum adalah baik.

2. Kepuasan

a. Kepuasan Peserta Didik

Kepuasan peserta didik ditinjau dari dimensi bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) dapat dilihat pada tabel kepuasan peserta didik sebagai berikut:

Tabel 25. Kepuasan Peserta Didik

Dimensi	Pernyataan nomor	Persentase /Kategori	Kesimpulan
Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	1	50,7 / Baik	Kualitas layanan berdasarkan dimensi bukti fisik secara umum adalah baik maka, peserta didik puas terhadap layanan tenaga administrasi sekolah.
	2	50,7/ Baik	
	3	46,7 / Cukup Baik	
	4	41,3 / Cukup Baik	
Keandalan (<i>Reliability</i>)	1	41,3 / Cukup Baik	Kualitas layanan berdasarkan dimensi keandalan secara umum adalah cukup baik maka, peserta didik cukup puas terhadap layanan tenaga administrasi sekolah.
	2	43,3 / Cukup Baik	

Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	1	42,0 / Cukup Baik	Kualitas layanan berdasarkan dimensi daya tanggap secara umum adalah cukup baik maka, peserta didik cukup puas terhadap layanan tenaga administrasi sekolah.
	2	35,3 / Cukup Baik	
	3	37,3 / Cukup Baik	
Jaminan (<i>Assurance</i>)	1	50,0 / Cukup Baik	Kualitas layanan berdasarkan dimensi jaminan secara umum adalah cukup baik maka, peserta didik cukup puas terhadap layanan tenaga administrasi sekolah.
	2	43,3 / Cukup Baik	
	3	41,3 / Baik	
Empati (<i>Empathy</i>)	1	34,0 / Baik	Kualitas layanan berdasarkan dimensi empati secara umum adalah cukup baik maka, peserta didik cukup puas terhadap layanan tenaga administrasi sekolah.
	2	35,3 / Cukup Baik	
	3	35,3 / Cukup Baik	

b. Kepuasan Pendidik

Kepuasan pendidik ditinjau dari dimensi bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) dapat dilihat pada tabel kepuasan pendidik sebagai berikut:

Tabel 26. Kepuasan Pendidik

Dimensi	Pernyataan nomor	Persentase /Kategori	Kesimpulan
Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	1	92,3/ Baik	Kualitas layanan berdasarkan dimensi bukti fisik secara umum adalah baik maka, pendidik puas terhadap layanan tenaga administrasi sekolah.
	2	76,9/ Baik	
	3	69,2/ Cukup Baik	
	4	46,2/ Cukup Baik	
Keandalan (<i>Reliability</i>)	1	58,3 / Cukup Baik	Kualitas layanan berdasarkan dimensi keandalan secara umum adalah cukup baik maka, pendidik cukup puas terhadap layanan tenaga administrasi sekolah.
	2	46,2/ Baik	
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	1	61,5/ Baik	Kualitas layanan berdasarkan dimensi daya tanggap secara umum adalah baik maka, pendidik puas terhadap layanan tenaga administrasi sekolah.
	2	76,9/ Baik	
	3	69,2/ Baik	
Jaminan (<i>Assurance</i>)	1	76,9/ Baik	Kualitas layanan berdasarkan dimensi jaminan secara umum adalah baik maka, pendidik puas terhadap layanan tenaga administrasi sekolah.
	2	61,5/ Baik	
	3	46,2/ Cukup Baik	
Empati (<i>Empathy</i>)	1	61,5/ Baik	Kualitas layanan berdasarkan dimensi empati secara umum adalah baik maka pendidik puas terhadap layanan tenaga administrasi sekolah.
	2	76,9/ Baik	
	3	46,2/ Baik	

c. Kepuasan Pimpinan Sekolah

Kepuasan pimpinan sekolah ditinjau dari dimensi bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empahty*) dapat dilihat pada tabel kepuasan pimpinan sekolah sebagai berikut:

Tabel 27. Kepuasan Pimpinan Sekolah

Dimensi	Pernyataan nomor	Persentase /Kategori	Kesimpulan
Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	1	100,0 / Baik	Kualitas layanan berdasarkan dimensi bukti fisik secara umum adalah baik maka, pimpinan sekolah puas terhadap layanan tenaga administrasi sekolah.
	2	66,7 / Baik	
	3	66,7 / Kurang Baik	
	4	66,7 / Cukup Baik	
Keandalan (<i>Reliability</i>)	1	100,0 / Baik	Kualitas layanan berdasarkan dimensi keandalan secara umum adalah baik maka, pimpinan sekolah puas terhadap layanan tenaga administrasi sekolah.
	2	100,0 / Baik	
Daya Tanggap (<i>Responsive ness</i>)	1	100,0 / Baik	Kualitas layanan berdasarkan dimensi daya tanggap secara umum adalah baik maka, pimpinan sekolah puas terhadap layanan tenaga administrasi sekolah.
	2	66,7 / Baik	
	3	66,7 / Baik	
Jaminan (<i>Assurance</i>)	1	66,7 / Baik	Kualitas layanan berdasarkan dimensi jaminan secara umum adalah baik maka, pimpinan sekolah puas terhadap layanan tenaga administrasi sekolah.
	2	100,0 / Baik	
	3	66,7 / Baik	

Empati (<i>Empathy</i>)	1	100,0/ Baik	Kualitas layanan berdasarkan dimensi empati secara umum adalah baik maka, pimpinan sekolah puas terhadap layanan tenaga administrasi sekolah.
	2	66,7 / Baik	
	3	66,7 / Baik	

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data penelitian maka, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas layanan tenaga administrasi sekolah di SMK Muhammadiyah 1

Patuk yang berdasarkan dimensi:

a. Bukti fisik (*tangibles*)

Kualitas layanan tenaga administrasi sekolah di SMK Muhammadiyah 1 Patuk dilihat dari dimensi bukti fisik (*tangibles*) secara umum adalah baik.

b. Keandalan (*reliability*)

Kualitas layanan tenaga administrasi sekolah di SMK Muhammadiyah 1 Patuk dilihat dari dimensi keandalan (*reliability*) secara umum adalah cukup baik.

c. Daya tanggap (*responsiveness*)

Kualitas layanan tenaga administrasi sekolah di SMK Muhammadiyah 1 Patuk dilihat dari dimensi daya tanggap (*responsiveness*) secara umum adalah baik.

d. Jaminan (*assurance*)

Kualitas layanan tenaga administrasi sekolah di SMK Muhammadiyah 1 Patuk dilihat dari dimensi jaminan (*assurance*) secara umum adalah cukup baik.

e. Empati (*empathy*)

Kualitas layanan tenaga administrasi sekolah di SMK Muhammadiyah 1 Patuk dilihat dari dimensi empati (*empathy*) secara umum adalah baik.

2. Kepuasan Peserta didik, pendidik, dan pimpinan sekolah terhadap layanan tenaga administrasi sekolah di SMK Muhammadiyah 1 Patuk sebagai berikut:

a. Kepuasan peserta didik berdasarkan dimensi:

1) Bukti fisik (*tangibles*)

Berdasarkan dimensi bukti fisik peserta didik puas terhadap layanan tenaga administrasi sekolah di SMK Muhammadiyah 1 Patuk.

2) Keandalan (*reliability*)

Berdasarkan dimensi keandalan peserta didik cukup puas terhadap layanan tenaga administrasi sekolah di SMK Muhammadiyah 1 Patuk.

3) Daya tanggap (*responsiveness*)

Berdasarkan dimensi daya tanggap peserta didik cukup puas terhadap layanan tenaga administrasi sekolah di SMK Muhammadiyah 1 Patuk.

4) Jaminan (*assurance*)

Berdasarkan dimensi jaminan peserta didik cukup puas terhadap layanan tenaga administrasi sekolah di SMK Muhammadiyah 1 Patuk.

5) Empati (*empathy*)

Berdasarkan dimensi bukti fisik peserta didik cukup puas terhadap layanan tenaga administrasi sekolah di SMK Muhammadiyah 1 Patuk.

b. Kepuasan pendidik berdasarkan dimensi:

1) Bukti fisik (*tangibles*)

Berdasarkan dimensi bukti fisik pendidik puas terhadap layanan tenaga administrasi sekolah di SMK Muhammadiyah 1 Patuk.

2) Keandalan (*reliability*)

Berdasarkan dimensi keandalan pendidik cukup puas terhadap layanan tenaga administrasi sekolah di SMK Muhammadiyah 1 Patuk.

3) Daya tanggap (*responsiveness*)

Berdasarkan dimensi daya tanggap pendidik puas terhadap layanan tenaga administrasi sekolah di SMK Muhammadiyah 1 Patuk.

4) Jaminan (*assurance*)

Berdasarkan dimensi jaminan pendidik puas terhadap layanan tenaga administrasi sekolah di SMK Muhammadiyah 1 Patuk.

5) Empati (*empathy*)

Berdasarkan dimensi empati pendidik puas terhadap layanan tenaga administrasi sekolah di SMK Muhammadiyah 1 Patuk.

c. Kepuasan pimpinan sekolah berdasarkan dimensi:

1) Bukti fisik (*tangibles*)

Berdasarkan dimensi bukti fisik pimpinan sekolah puas terhadap layanan tenaga administrasi sekolah di SMK Muhammadiyah 1 Patuk.

2) Keandalan (*reliability*)

Berdasarkan dimensi keandalan pimpinan sekolah puas terhadap layanan tenaga administrasi sekolah di SMK Muhammadiyah 1 Patuk.

3) Daya tanggap (*responsiveness*)

Berdasarkan dimensi daya tanggap pimpinan sekolah puas terhadap layanan tenaga administrasi sekolah di SMK Muhammadiyah 1 Patuk.

4) Jaminan (*assurance*)

Berdasarkan dimensi jaminan pimpinan sekolah puas terhadap layanan tenaga administrasi sekolah di SMK Muhammadiyah 1 Patuk.

5) Empati (*empathy*)

Berdasarkan dimensi empati pimpinan sekolah puas terhadap layanan tenaga administrasi sekolah di SMK Muhammadiyah 1 Patuk.

B. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini sudah diupayakan semaksimal mungkin, namun masih terdapat kekurangan (keterbatasan) yaitu penelitian ini hanya difokuskan pada lima dimensi kualitas layanan sebagai pengukur yaitu dimensi bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) sehingga belum mampu mengungkap secara menyeluruh faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan.

C. Saran

Saran-saran yang dapat diberikan dari penelitian ini kepada tenaga administrasi sekolah di SMK Muhammadiyah 1 Patuk sebagai berikut :

1. Ruang layanan akademik SMK Muhammadiyah 1 Patuk perlu dilakukan penataan ulang agar lebih nyaman dan dokumen-dokumen tertata atau terarsip dengan baik.
2. Tenaga administrasi sekolah SMK Muhammadiyah 1 Patuk perlu meningkatkan kualitas layanannya sehingga dapat memberikan layanan yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Badri Munir Sukonco. 2007. *Manajemen Administrasi Perkantoran Modern*. Jakarta : Erlangga.
- Barkley, Bruce T & Saylor, James H. 2001. *Customer-driven project management : Building quality into project processes*. United States of America:McGraw-Hill Companies.
- Barnes, James G. 2003. *Secrets of Customer Relationship Management (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan)*. Penerjemah: Andreas Winardi, S.Pd.Yogyakarta:Penerbit ANDI.
- Bilson Simamora. 2003. *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel*. Jakarta : Gramedia.
- Cut Rozana. 2000. *Administrasi Kantor Manajemen Ketatausahaan Kantor*. Bandung : Angkasa..
- Fandy Tjiptono. 2001. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta : Penerbit ANDI.
- Freddy Rangkuti. 2006. *Measuring Customer Satisfaction : Gaining Customer Relationship Strategy Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Gramedia.
- Husein Umar. 2003. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Juhana E. Wijaya. 2004. *Bekerjasama Dengan Kolega Dan Pelanggan SMK Berdasarkan Kurikulum 2004*. Bandung : CV. Armico.
- Kotler, Philip & Keller, Kevin L. 2009. *Marketing Management, 13th edition*. Jakarta : Erlangga.
- Lantip Diat Prasajo. (2009). *Model kompetensi tenaga administrasi Sekolah menengah kejuruan*. Diakses dari <http://staff.uny.ac.id/sites/default/files/penelitian/Dr.%20Lantip%20Diat%20Prasajo.%20ST.,%20M.Pd./Kompetensi%20TAS.pdf>. Pada tanggal 24 Desember 2014, Jam 15.23 WIB.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2009. *Manajemen Layanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Layanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Rita Wahyuni. 2004. *Paket Keahlian Sekretaris*. Jakarta : Yudistira.
- Simon, Devung G. 1988. *Pengantar Ilmu Administrasi Dan Manajemen*. Jakarta : Proyek Pengembangan Lembaga Pendidikan Tenaga Kependidikan.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Penerbit CV. ALFABETA
- Sutrisno & Kusmawan Ruswandi. 2009. *Modul Konfirmasi Keputusan Pelanggan*. Sukabumi : Yudhistira

- The Liang Gie. 1996. *Adminstrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta : Liberty.
- Tilton, Jackson Hanna Popham.1983. *Secretarial procedures and administration Eight edition*. Cincinnati, ohio : South- western publishing co.
- Tim Bahasa BP. 1999. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*: Edisi Revisi,. Jakarta: Balai Pustaka.
- Uma Sekaran. 2006. *Research Methods for Business, Metodologi Penelitian untuk Bisnis*. (Alih bahasa : Kwan Men Yon.). Jakarta:Salemba Empat.
- Wibowo. 2011. *Manajemen Kinerja*. Jakarta : Rajawali Pres.
- Zulhan Yamit. 2001. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta : Ekonisa.

LAMPIRAN

Patuk, April 2015

Kepada Yth.

Kepala Sekolah SMK Muhammadiyah 1 Playen

Di tempat

Dengan hormat,

Dalam rangka penelitian untuk penyusunan tugas akhir skripsi, bersama ini saya memohon kesediaan bapak menjadi responden dalam uji coba instrumen penelitian yang saya lakukan.

Penelitian ini digunakan untuk menyusun skripsi yang berjudul **“Kepuasan Peserta Didik, Pendidik, Dan Pimpinan Sekolah Terhadap Layanan Tenaga Administrasi Sekolah Di SMK Muhammadiyah 1 Patuk”**.

Sehubungan dengan hal tersebut dimohon bapak dapat mengisi dan memberikan jawaban pada angket terlampir. Atas kesediaan bapak saya mengucapkan terimakasih, semoga penelitian ini dapat bermanfaat.

Hormat saya,



Rumiati

NIM. 11402244011

UJI COBA ANGKET PENELITIAN

“Kepuasan Peserta Didik, Pendidik, dan Pimpinan Sekolah Terhadap Layanan Tenaga Administrasi Sekolah di SMK Muhammadiyah 1 Patuk”

A PETUNJUK

1. Sebelum memberikan jawaban terhadap beberapa pertanyaan di bawah ini, tulislah terlebih dahulu identitas Bapak.
2. Berikan tanda centang (✓) pada kolom yang telah disediakan.
3. Jawablah sesuai dengan kenyataan yang ada.

B IDENTITAS RESPONDEN

Umur :

Jenis Kelamin : Laki – laki / Perempuan

C KETERANGAN

Kualitas Layanan :

1=Tidak Baik

2=Kurang Baik

3=Cukup Baik

4=Baik

5=Sangat Baik

No	Pernyataan	Kualitas Layanan				
		1	2	3	4	5
Tangible (Bukti Fisik)						
1.	Tenaga administrasi sekolah SMK Muhammadiyah 1 Playen berpenampilan sopan					
2.	Tenaga administrasi sekolah SMK Muhammadiyah 1 Playen berpenampilan rapi					
3.	Ruang pelayanan administrasi SMK Muhammadiyah 1 Playen bersih					
4.	Ruang pelayanan administrasi SMK Muhammadiyah 1 Playen ditata dengan rapi					
5.	Ruang pelayanan administrasi SMK Muhammadiyah 1 Playen wangi					
6.	Ruang pelayanan administrasi SMK Muhammadiyah 1 Playen nyaman					

Reliability (Keandalan)					
7.	Tenaga administrasi sekolah SMK Muhammadiyah 1 Playen memberikan solusi suatu permasalahan secara tepa				
8.	Tenaga administrasi sekolah SMK Muhammadiyah 1 Playen memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan				
9.	Tenaga administrasi sekolah SMK Muhammadiyah 1 Playen memberikan pelayanan dengan memuaskan				
Responsiveness (Daya Tanggap)					
10.	Tenaga administrasi sekolah SMK Muhammadiyah 1 Playen tanggap terhadap masalah atau keluhan				
11.	Tenaga administrasi sekolah SMK Muhammadiyah 1 Playen bersedia membantu				
12.	Tenaga administrasi sekolah SMK Muhammadiyah 1 Playen memberikan pelayanan secara adil				
Assurance (Jaminan)					
13.	Tenaga administrasi sekolah SMK Muhammadiyah 1 Playen terampil dalam memberikan pelayanan				
14.	Tenaga administrasi sekolah SMK Muhammadiyah 1 Playen teliti dalam memberikan pelayanan				
15.	Tenaga administrasi sekolah SMK Muhammadiyah 1 Playen mampu menjaga keamanan dokumen sekolah				
Empathy (Empati)					
16.	Tenaga administrasi sekolah SMK Muhammadiyah 1 Playen memberikan perhatian secara individual				
17.	Tenaga administrasi sekolah SMK Muhammadiyah 1 Playen mempunyai rasa kepedulian terhadap kebutuhan kepala sekolah				
18.	Tenaga administrasi sekolah SMK Muhammadiyah 1 Playen mudah untuk dihubungi				

Patuk, April 2015

Kepada Yth.

Bapak dan Ibu guru SMK Muhammadiyah 1 Playen

Di tempat

Dengan hormat,

Dalam rangka penelitian untuk penyusunan tugas akhir skripsi, bersama ini saya memohon kesediaan bapak/ibu guru menjadi responden dalam uji coba instrumen penelitian yang saya lakukan.

Penelitian ini digunakan untuk menyusun skripsi yang berjudul **“Kepuasan Peserta Didik, Pendidik, Dan Pimpinan Sekolah Terhadap Layanan Tenaga Administrasi Sekolah Di SMK Muhammadiyah 1 Patuk”**.

Sehubungan dengan hal tersebut dimohon Bapak dan Ibu guru dapat mengisi dan memberikan jawaban pada angket terlampir. Atas kesediaan Bapak dan Ibu guru saya mengucapkan terimakasih, semoga penelitian ini dapat bermanfaat.

Hormat saya,



Rumiya

NIM. 11402244011

UJI COBA ANGKET PENELITIAN

“Kepuasan Peserta Didik, Pendidik, dan Pimpinan Sekolah Terhadap Layanan Tenaga Administrasi Sekolah di SMK Muhammadiyah 1 Patuk”

A PETUNJUK

1. Sebelum memberikan jawaban terhadap beberapa pertanyaan di bawah ini, tulislah terlebih dahulu identitas Bapak/Ibu guru.
2. Berikan tanda centang (✓) pada kolom yang telah disediakan.
3. Jawablah sesuai dengan kenyataan yang ada.

B IDENTITAS RESPONDEN

Umur :

Jenis Kelamin : Laki – laki / Perempuan

C KETERANGAN

Kualitas Layanan :

1=Tidak Baik

2=Kurang Baik

3=Cukup Baik

4=Baik

5=Sangat Baik

No	Pernyataan	Kualitas Layanan				
		1	2	3	4	5
Tangible (Bukti Fisik)						
1.	Tenaga administrasi sekolah SMK Muhammadiyah 1 Playen berpenampilan sopan					
2.	Tenaga administrasi sekolah SMK Muhammadiyah 1 Playen berpenampilan rapi					
3.	Ruang pelayanan administrasi SMK Muhammadiyah 1 Playen bersih					
4.	Ruang pelayanan administrasi SMK Muhammadiyah 1 Playen ditata dengan rapi					
5.	Ruang pelayanan administrasi SMK Muhammadiyah 1 Playen wangi					
6.	Ruang pelayanan administrasi SMK Muhammadiyah 1 Playen nyaman					

Reliability (Keandalan)					
7.	Tenaga administrasi Sekolah SMK Muhammadiyah 1 Playen memberikan solusi suatu permasalahan secara tepat				
8.	Tenaga administrasi Sekolah SMK Muhammadiyah 1 Playen memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan				
9.	Tenaga administrasi sekolah SMK Muhammadiyah 1 Playen memberikan pelayanan dengan memuaskan				
Responsiveness (Daya Tanggap)					
10.	Tenaga administrasi sekolah SMK Muhammadiyah 1 Playen tanggap terhadap masalah atau keluhan				
11.	Tenaga administrasi sekolah SMK Muhammadiyah 1 Playen bersedia membantu				
12.	Tenaga administrasi sekolah SMK Muhammadiyah 1 Playen memberikan pelayanan secara adil				
Assurance (Jaminan)					
13.	Tenaga administrasi sekolah SMK Muhammadiyah 1 Playen terampil dalam memberikan pelayanan				
14.	Tenaga administrasi sekolah SMK Muhammadiyah 1 Playen teliti dalam memberikan pelayanan				
15.	Tenaga administrasi sekolah SMK Muhammadiyah 1 Playen mampu menjaga keamanan dokumen sekolah				
Empathy (Empati)					
16.	Tenaga administrasi sekolah SMK Muhammadiyah 1 Playen memberikan perhatian secara individual				
17.	Tenaga administrasi sekolah SMK Muhammadiyah 1 Playen mempunyai rasa kepedulian terhadap kebutuhan bapak/ibu guru				
18.	Tenaga administrasi sekolah SMK Muhammadiyah 1 Playen mudah untuk dihubungi				

Patuk, April 2015

Kepada

Peserta Didik SMK Muhammadiyah 1 Playen

Di tempat

Dengan hormat,

Dalam rangka penelitian untuk penyusunan tugas akhir skripsi, bersama ini saya memohon kesediaan adik-adik menjadi responden dalam uji coba instrumen penelitian yang saya lakukan.

Penelitian ini digunakan untuk menyusun skripsi yang berjudul **“Kepuasan Peserta Didik, Pendidik, Dan Pimpinan Sekolah Terhadap Layanan Tenaga Administrasi Sekolah Di SMK Muhammadiyah 1 Patuk”**.

Sehubungan dengan hal tersebut dimohon adik-adik dapat mengisi dan memberikan jawaban pada angket terlampir. Atas kesediaan adik-adik saya mengucapkan terimakasih, semoga penelitian ini dapat bermanfaat.

Hormat saya,



Rumiati

NIM. 11402244011

UJI COBA ANGKET PENELITIAN

“Kepuasan Peserta Didik, Pendidik, dan Pimpinan Sekolah Terhadap Layanan Tenaga Administrasi Sekolah di SMK Muhammadiyah 1 Patuk”

A PETUNJUK

1. Sebelum Anda memberikan jawaban terhadap beberapa pertanyaan di bawah ini, tulislah terlebih dahulu identitas Anda.
2. Berikan tanda centang (✓) pada kolom yang telah disediakan.
3. Jawablah sesuai dengan kenyataan yang ada.

B IDENTITAS RESPONDEN

Umur :

Jenis Kelamin : Laki – laki / Perempuan

C KETERANGAN

Kualitas Layanan :

1=Tidak Baik

2=Kurang Baik

3=Cukup Baik

4=Baik

5=Sangat Baik

No	Pernyataan	Kualitas Layanan				
		1	2	3	4	5
Tangible (Bukti Fisik)						
1.	Tenaga administrasi sekolah SMK Muhammadiyah 1 Playen berpenampilan sopan					
2.	Tenaga administrasi sekolah SMK Muhammadiyah 1 Playen berpenampilan rapi					
3.	Ruang pelayanan administrasi SMK Muhammadiyah 1 Playen bersih					
4.	Ruang pelayanan administrasi SMK Muhammadiyah 1 Playen ditata dengan rapi					
5.	Ruang pelayanan administrasi SMK Muhammadiyah 1 Playen wangi					
6.	Ruang pelayanan administrasi SMK Muhammadiyah 1 Playen nyaman					

Reliability (Keandalan)					
7.	Tenaga administrasi Sekolah SMK Muhammadiyah 1 Playen memberikan solusi suatu permasalahan secara tepat				
8.	Tenaga administrasi Sekolah SMK Muhammadiyah 1 Playen memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan				
9.	Tenaga administrasi sekolah SMK Muhammadiyah 1 Playen memberikan pelayanan dengan memuaskan				
Responsiveness (Daya Tanggap)					
10.	Tenaga administrasi sekolah SMK Muhammadiyah 1 Playen tanggap terhadap masalah atau keluhan				
11.	Tenaga administrasi sekolah SMK Muhammadiyah 1 Playen bersedia membantu				
12.	Tenaga administrasi sekolah SMK Muhammadiyah 1 Playen memberikan pelayanan secara adil				
Assurance (Jaminan)					
13.	Tenaga administrasi sekolah SMK Muhammadiyah 1 Playen terampil dalam memberikan pelayanan				
14.	Tenaga administrasi sekolah SMK Muhammadiyah 1 Playen teliti dalam memberikan pelayanan				
15.	Tenaga administrasi sekolah SMK Muhammadiyah 1 Playen mampu menjaga keamanan dokumen peserta didik				
Empathy (Empati)					
16.	Tenaga administrasi sekolah SMK Muhammadiyah 1 Playen memberikan perhatian secara individual				
17.	Tenaga administrasi sekolah SMK Muhammadiyah 1 Playen mempunyai rasa kepedulian terhadap kebutuhan peserta didik				
18.	Tenaga administrasi sekolah SMK Muhammadiyah 1 Playen mudah untuk dihubungi				

DATA HASIL UJI COBA INSTRUMEN PENELITIAN

No. Resp	Skor per-item																		Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	73
2	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	68
3	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	73
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	71
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	73
6	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	74
7	4	4	3	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	71
8	4	3	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	70
9	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	69
10	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	69
11	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	71
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	74
13	4	4	4	5	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	72
14	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	69
15	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	70
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	70
17	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	69
18	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	69
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
20	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	65
21	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	71
22	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	73
23	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
24	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	67
25	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	69
26	3	3	4	4	4	3	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	66
27	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	67
28	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	4	4	4	4	4	3	69
29	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	67
30	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	67
31	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	74
32	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	71
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	74
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	74
35	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	74
36	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	71
37	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	73
38	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	74
39	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	74
40	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	72

Corelation

		item_1	item_2	item_3	item_4	item_5	Item_6	item_7	item_8	item_9	item_10	item_11	item_12	item_13	item_14	item_15	item_16	item_17	item_18	Skor total
item_1	Pearson Correlation	1	,066	,281	,130	,053	,242	,000	,147	,337	,275	-,084	,185	,137	,074	,208	,074	,111	-,076	,502
	Sig. (2-tailed)		,687	,079	,424	,746	,132	1,000	,365	,034	,086	,607	,252	,399	,651	,198	,651	,494	,641	,001
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
item_2	Pearson Correlation	,066	1	-,072	,180	-,312	,125	,264	,186	,200	-,082	,344	-,104	,214	,320	,264	,053	,174	,263	,429
	Sig. (2-tailed)	,687		,657	,267	,050	,444	,100	,250	,217	,616	,030	,522	,186	,044	,100	,744	,284	,101	,006
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
item_3	Pearson Correlation	,281	-,072	1	-,186	,135	,004	,000	,162	,063	,089	-,040	,476	-,035	,035	,000	,035	,349	-,136	,322
	Sig. (2-tailed)	,079	,657		,250	,405	,981	1,000	,319	,698	,586	,809	,002	,831	,831	1,000	,831	,028	,402	,043
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
item_4	Pearson Correlation	,130	,180	-,186	1	-,016	-,169	,189	-,402	-,019	,220	-,011	-,169	,182	,010	,000	-,182	-,008	,011	,112
	Sig. (2-tailed)	,424	,267	,250		,922	,296	,242	,010	,906	,172	,947	,298	,261	,953	1,000	,261	,962	,947	,490
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
item_5	Pearson Correlation	,053	-,312	,135	-,016	1	-,328	,000	,000	-,086	-,066	-,049	-,084	-,043	-,385	-,211	,043	-,035	,049	-,050
	Sig. (2-tailed)	,746	,050	,405	,922		,039	1,000	1,000	,597	,688	,765	,608	,793	,014	,191	,793	,831	,765	,760
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
item_6	Pearson Correlation	,242	,125	,004	-,169	-,328*	1	,169	,239	,268	,144*	,003	,050	,060	,282	,169*	,282	,188	-,003	,442
	Sig. (2-tailed)	,132	,444	,981	,296	,039		,298	,138	,094	,375	,984	,759	,714	,078	,298	,078	,246	,984	,004

[illegible]

Skor_to tal	Pearson Correlation	,502	,429	,322	,112	-,050	,442	,311	,483	,424	,518	,366	,366	,395	,329	,404	,329	,475	,326	1
	Sig. (2-tailed)	,001	,006	,043	,490	,760	,004	,051	,002	,006	,001	,020	,020	,012	,038	,010	,038	,002	,040	
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Tabel Ringkasan Uji Validitas

No.	Item Pernyataan	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1	Pernyataan 1	0,502	0,312	Valid
2	Pernyataan 2	0,429	0,312	Valid
3	Pernyataan 3	0,322	0,312	Valid
4	Pernyataan 4	0,112	0,312	Tidak Valid
5	Pernyataan 5	0,050	0,312	Tidak Valid
6	Pernyataan 6	0,442	0,312	Valid
7	Pernyataan 7	0,311	0,312	Tidak Valid
8	Pernyataan 8	0,483	0,312	Valid
9	Pernyataan 9	0,424	0,312	Valid
10	Pernyataan 10	0,518	0,312	Valid
11	Pernyataan 11	0,366	0,312	Valid
12	Pernyataan 12	0,366	0,312	Valid
13	Pernyataan 13	0,395	0,312	Valid
14	Pernyataan 14	0,329	0,312	Valid
15	Pernyataan 15	0,404	0,312	Valid
16	Pernyataan 16	0,329	0,312	Valid
17	Pernyataan 17	0,475	0,312	Valid
18	Pernyataan 18	0,326	0,312	Valid

Reliability

[DataSet0]

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	40	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	40	100,0

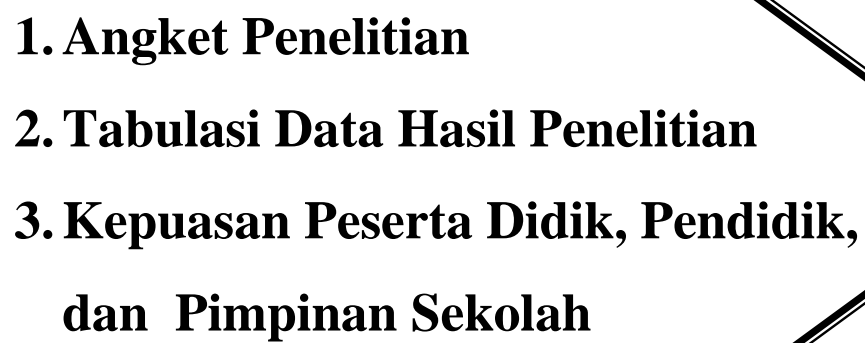
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,604	18

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
item_1	66,95	5,792	,378	,567
item_2	66,87	6,061	,326	,579
item_3	66,85	6,182	,193	,594
item_4	66,80	6,574	-,052	,631
item_5	66,87	6,881	-,193	,645
item_6	67,10	5,785	,276	,580
item_7	66,77	6,230	,192	,594
item_8	66,77	5,717	,331	,571
item_9	66,95	5,741	,227	,591
item_10	66,90	5,528	,349	,566
item_11	66,85	6,028	,214	,591
item_12	66,90	6,041	,219	,590
item_13	66,82	6,097	,284	,583
item_14	66,73	6,204	,213	,591
item_15	66,77	6,076	,292	,582
item_16	66,73	6,204	,213	,591
item_17	66,82	5,840	,345	,571
item_18	66,70	6,113	,172	,597

- 
- 1. Angket Penelitian**
 - 2. Tabulasi Data Hasil Penelitian**
 - 3. Kepuasan Peserta Didik, Pendidik,
dan Pimpinan Sekolah**

Patuk, Mei 2015

Kepada Yth.

Kepala Sekolah SMK Muhammadiyah 1 Patuk

Di tempat

Dengan hormat,

Dalam rangka penelitian untuk penyusunan tugas akhir skripsi, bersama ini saya memohon kesediaan bapak menjadi responden dalam penelitian yang saya lakukan.

Penelitian ini digunakan untuk menyusun skripsi yang berjudul “**Kepuasan Peserta Didik, Pendidik, Dan Pimpinan Sekolah Terhadap Layanan Tenaga Administrasi Sekolah Di SMK Muhammadiyah 1 Patuk**”.

Sehubungan dengan hal tersebut dimohon bapak dapat mengisi dan memberikan jawaban pada angket terlampir. Atas kesediaan bapak saya mengucapkan terimakasih, semoga penelitian ini dapat bermanfaat.

Hormat saya,



Rumiya

NIM. 11402244011

Patuk, Mei 2015

Kepada Yth.

Bapak dan Ibu guru SMK Muhammadiyah 1 Patuk

Di tempat

Dengan hormat,

Dalam rangka penelitian untuk penyusunan tugas akhir skripsi, bersama ini saya memohon kesediaan bapak/ibu guru menjadi responden dalam penelitian yang saya lakukan.

Penelitian ini digunakan untuk menyusun skripsi yang berjudul “**Kepuasan Peserta Didik, Pendidik, Dan Pimpinan Sekolah Terhadap Layanan Tenaga Administrasi Sekolah Di SMK Muhammadiyah 1 Patuk**”.

Sehubungan dengan hal tersebut dimohon Bapak dan Ibu guru dapat mengisi dan memberikan jawaban pada angket terlampir. Atas kesediaan Bapak dan Ibu guru saya mengucapkan terimakasih, semoga penelitian ini dapat bermanfaat.

Hormat saya,



Rumiya

NIM. 11402244011

Patuk, Mei 2015

Kepada

Peserta Didik SMK Muhammadiyah 1 Patuk

Di tempat

Dengan hormat,

Dalam rangka penelitian untuk penyusunan tugas akhir skripsi, bersama ini saya memohon kesediaan adik-adik menjadi responden dalam penelitian yang saya lakukan.

Penelitian ini digunakan untuk menyusun skripsi yang berjudul “**Kepuasan Peserta Didik, Pendidik, Dan Pimpinan Sekolah Terhadap Layanan Tenaga Administrasi Sekolah Di SMK Muhammadiyah 1 Patuk**”.

Sehubungan dengan hal tersebut dimohon adik-adik dapat mengisi dan memberikan jawaban pada angket terlampir. Atas kesediaan adik-adik saya mengucapkan terimakasih, semoga penelitian ini dapat bermanfaat.

Hormat saya,



Rumiya

NIM. 11402244011

ANGKET PENELITIAN

Tentang “Kepuasan Peserta Didik, Pendidik, dan Pimpinan Sekolah Terhadap Layanan Tenaga Administrasi Sekolah di SMK Muhammadiyah 1 Patuk”

A PETUNJUK

1. Sebelum memberikan jawaban terhadap beberapa pertanyaan di bawah ini, tulislah terlebih dahulu identitas Bapak.
2. Berikan tanda centang (√) pada kolom yang telah disediakan.
3. Jawablah sesuai dengan kenyataan yang ada.

B IDENTITAS RESPONDEN

Umur :

Jenis Kelamin : Laki – laki / Perempuan

C KETERANGAN

Kualitas Layanan :

1=Tidak Baik

2=Kurang Baik

3=Cukup Baik

4=Baik

5=Sangat Baik

No	Pernyataan	Kualitas Layanan				
		1	2	3	4	5
Tangible (Bukti Fisik)						
1.	Tenaga administrasi sekolah SMK Muhammadiyah 1 Patuk berpenampilan sopan					
2.	Tenaga administrasi sekolah SMK Muhammadiyah 1 Patuk berpenampilan rapi					
3.	Ruang pelayanan administrasi SMK Muhammadiyah 1 Patuk bersih					
4.	Ruang pelayanan administrasi SMK Muhammadiyah 1 Patuk nyaman					

Reliability (Keandalan)					
5.	Tenaga administrasi sekolah SMK Muhammadiyah 1 Patuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan				
6.	Tenaga administrasi sekolah SMK Muhammadiyah 1 Patuk memberikan pelayanan dengan memuaskan				
Responsiveness (Daya Tanggap)					
7.	Tenaga administrasi sekolah SMK Muhammadiyah 1 Patuk tanggap terhadap masalah atau keluhan				
8.	Tenaga administrasi sekolah SMK Muhammadiyah 1 Patuk bersedia membantu				
9.	Tenaga administrasi sekolah SMK Muhammadiyah 1 Patuk memberikan pelayanan secara adil				
Assurance (Jaminan)					
10.	Tenaga administrasi sekolah SMK Muhammadiyah 1 Patuk terampil dalam memberikan pelayanan				
11.	Tenaga administrasi sekolah SMK Muhammadiyah 1 Patuk teliti dalam memberikan pelayanan				
12.	Tenaga administrasi sekolah SMK Muhammadiyah 1 Patuk mampu menjaga keamanan dokumen sekolah				
Empathy (Empati)					
13.	Tenaga administrasi sekolah SMK Muhammadiyah 1 Patuk memberikan perhatian secara individual				
14.	Tenaga administrasi sekolah SMK Muhammadiyah 1 Patuk mempunyai rasa kepedulian terhadap kebutuhan kepala sekolah				
15.	Tenaga administrasi sekolah SMK Muhammadiyah 1 Patuk mudah untuk dihubungi				

ANGKET PENELITIAN

Tentang “Kepuasan Peserta Didik, Pendidik, dan Pimpinan Sekolah Terhadap Layanan Tenaga Administrasi Sekolah di SMK Muhammadiyah 1 Patuk”

A PETUNJUK

1. Sebelum memberikan jawaban terhadap beberapa pertanyaan di bawah ini, tulislah terlebih dahulu identitas Bapak/Ibu guru.
2. Berikan tanda centang (√) pada kolom yang telah disediakan.
3. Jawablah sesuai dengan kenyataan yang ada.

B IDENTITAS RESPONDEN

Umur :

Jenis Kelamin : Laki – laki / Perempuan

C KETERANGAN

Kualitas Layanan :

1=Tidak Baik

2=Kurang Baik

3=Cukup Baik

4=Baik

5=Sangat Baik

No	Pernyataan	Kualitas Layanan				
		1	2	3	4	5
Tangible (Bukti Fisik)						
1.	Tenaga administrasi sekolah SMK Muhammadiyah 1 Patuk berpenampilan sopan					
2.	Tenaga administrasi sekolah SMK Muhammadiyah 1 Patuk berpenampilan rapi					
3.	Ruang pelayanan administrasi SMK Muhammadiyah 1 Patuk bersih					
4.	Ruang pelayanan administrasi SMK Muhammadiyah 1 Patuk nyaman					

Reliability (Keandalan)					
5.	Tenaga administrasi Sekolah SMK Muhammadiyah 1 Patuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan				
6.	Tenaga administrasi sekolah SMK Muhammadiyah 1 Patuk memberikan pelayanan dengan memuaskan				
Responsiveness (Daya Tanggap)					
7.	Tenaga administrasi sekolah SMK Muhammadiyah 1 Patuk tanggap terhadap masalah atau keluhan				
8.	Tenaga administrasi sekolah SMK Muhammadiyah 1 Patuk bersedia membantu				
9.	Tenaga administrasi sekolah SMK Muhammadiyah 1 Patuk memberikan pelayanan secara adil				
Assurance (Jaminan)					
10.	Tenaga administrasi sekolah SMK Muhammadiyah 1 Patuk terampil dalam memberikan pelayanan				
11.	Tenaga administrasi sekolah SMK Muhammadiyah 1 Patuk teliti dalam memberikan pelayanan				
12.	Tenaga administrasi sekolah SMK Muhammadiyah 1 Patuk mampu menjaga keamanan dokumen sekolah				
Empathy (Empati)					
13.	Tenaga administrasi sekolah SMK Muhammadiyah 1 Patuk memberikan perhatian secara individual				
14.	Tenaga administrasi sekolah SMK Muhammadiyah 1 Patuk mempunyai rasa kepedulian terhadap kebutuhan bapak/ibu guru				
15.	Tenaga administrasi sekolah SMK Muhammadiyah 1 Patuk mudah untuk dihubungi				

ANGKET PENELITIAN

Tentang “Kepuasan Peserta Didik, Pendidik, dan Pimpinan Sekolah Terhadap Layanan Tenaga Administrasi Sekolah di SMK Muhammadiyah 1 Patuk”

A PETUNJUK

1. Sebelum Anda memberikan jawaban terhadap beberapa pertanyaan di bawah ini, tulislah terlebih dahulu identitas Anda.
2. Berikan tanda centang (√) pada kolom yang telah disediakan.
3. Jawablah sesuai dengan kenyataan yang ada.

B IDENTITAS RESPONDEN

Umur :

Jenis Kelamin : Laki – laki / Perempuan

C KETERANGAN

Kualitas Layanan :

1=Tidak Baik

2=Kurang Baik

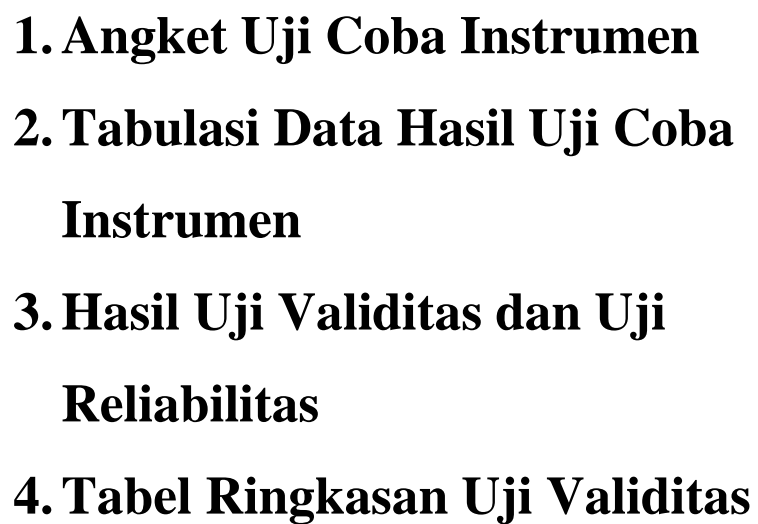
3=Cukup Baik

4=Baik

5=Sangat Baik

No	Pernyataan	Kualitas Layanan				
		1	2	3	4	5
Tangible (Bukti Fisik)						
1.	Tenaga administrasi sekolah SMK Muhammadiyah 1 Patuk berpenampilan sopan					
2.	Tenaga administrasi sekolah SMK Muhammadiyah 1 Patuk berpenampilan rapi					
3.	Ruang pelayanan administrasi SMK Muhammadiyah 1 Patuk bersih					
4.	Ruang pelayanan administrasi SMK Muhammadiyah 1 Patuk nyaman					

Reliability (Keandalan)					
5.	Tenaga administrasi Sekolah SMK Muhammadiyah 1 Patuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan				
6.	Tenaga administrasi sekolah SMK Muhammadiyah 1 Patuk memberikan pelayanan dengan memuaskan				
Responsiveness (Daya Tanggap)					
7.	Tenaga administrasi sekolah SMK Muhammadiyah 1 Patuk tanggap terhadap masalah atau keluhan				
8.	Tenaga administrasi sekolah SMK Muhammadiyah 1 Patuk bersedia membantu				
9.	Tenaga administrasi sekolah SMK Muhammadiyah 1 Patuk memberikan pelayanan secara adil				
Assurance (Jaminan)					
10.	Tenaga administrasi sekolah SMK Muhammadiyah 1 Patuk terampil dalam memberikan pelayanan				
11.	Tenaga administrasi sekolah SMK Muhammadiyah 1 Patuk teliti dalam memberikan pelayanan				
12.	Tenaga administrasi sekolah SMK Muhammadiyah 1 Patuk mampu menjaga keamanan dokumen peserta didik				
Empathy (Empati)					
13.	Tenaga administrasi sekolah SMK Muhammadiyah 1 Patuk memberikan perhatian secara individual				
14.	Tenaga administrasi sekolah SMK Muhammadiyah 1 Patuk mempunyai rasa kepedulian terhadap kebutuhan peserta didik				
15.	Tenaga administrasi sekolah SMK Muhammadiyah 1 Patuk mudah untuk dihubungi				

- 
- 1. Angket Uji Coba Instrumen**
 - 2. Tabulasi Data Hasil Uji Coba Instrumen**
 - 3. Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas**
 - 4. Tabel Ringkasan Uji Validitas**

DATA PENELITIAN

No. Resp.	Skor per item															Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
1	5	5	5	5	5	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	54
2	1	1	2	1	5	4	3	1	5	3	4	1	2	3	4	40
3	4	3	3	2	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	55
4	5	5	3	5	5	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	57
5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	3	4	3	61
6	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	56
7	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	57
8	3	3	3	4	3	4	3	3	4	2	4	3	3	4	3	49
9	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	53
10	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	55
11	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	2	48
12	4	4	5	4	5	4	4	4	3	5	5	4	5	5	4	65
13	3	3	3	3	3	3	3	2	3	5	3	3	3	3	3	46
14	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	65
15	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	3	3	4	62
16	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	62
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
18	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	51
19	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	51
20	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	36
21	4	4	3	3	4	3	3	3	4	5	5	5	4	5	5	60
22	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63
23	3	3	1	1	2	2	3	4	1	4	3	4	4	3	3	41
24	3	3	1	1	2	2	3	2	1	4	3	4	2	2	2	35
25	3	3	1	1	2	3	3	2	1	2	3	3	1	1	1	30
26	2	3	1	1	2	3	3	2	1	3	3	3	1	3	3	34
27	4	4	2	2	3	3	3	3	4	3	4	5	2	3	2	47
28	4	4	3	3	4	4	2	3	3	4	4	4	2	3	2	49
29	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	47
30	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	46
31	4	4	3	3	2	3	2	4	3	3	3	4	1	2	3	44
32	3	4	2	3	4	4	2	2	4	4	4	4	2	2	4	48
33	4	4	2	2	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	50
34	3	3	2	3	4	4	3	3	4	3	2	3	1	2	3	43
35	4	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	43
36	4	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	43
37	3	3	2	2	5	4	4	2	4	4	2	4	4	2	2	47
38	4	3	2	2	1	2	2	1	2	3	3	3	2	2	3	35
39	4	3	2	2	1	2	2	1	2	3	4	3	2	2	3	36
40	4	2	3	3	3	3	3	2	3	5	3	4	3	4	5	50
41	3	3	4	2	3	4	2	4	4	3	3	5	4	4	3	51
42	2	3	2	2	3	3	4	3	4	3	2	4	2	3	3	43
43	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	2	50

44	4	2	4	1	5	3	2	3	4	4	3	5	1	1	4	46
45	4	4	4	3	3	3	3	2	1	3	3	3	2	4	2	44
46	4	4	4	4	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	42
47	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	5	3	3	3	52
48	4	4	2	3	4	3	3	3	4	3	4	5	4	3	4	53
49	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	59
50	3	4	2	3	4	4	2	3	3	5	5	4	2	4	2	50
51	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	56
52	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	4	2	3	4	42
53	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	4	42
54	3	3	2	2	3	2	3	4	2	3	3	4	3	4	4	45
55	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	49
56	4	5	2	3	4	5	3	3	3	4	4	3	1	2	5	51
57	2	2	2	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	47
58	4	4	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	42
59	4	4	4	3	2	2	2	4	2	2	3	5	4	4	2	47
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
61	2	1	2	2	4	3	3	3	3	3	2	4	3	4	2	41
62	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	4	2	3	4	44
63	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	56
64	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	51
65	4	4	3	3	3	3	3	4	4	2	2	4	3	3	3	48
66	2	3	2	3	2	3	2	3	1	3	2	3	2	3	4	38
67	4	4	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	41
68	4	4	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	27
69	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	60
70	4	4	2	3	2	3	1	2	3	1	2	2	1	2	4	36
71	4	4	4	3	3	2	4	2	3	3	3	4	4	4	4	51
72	4	4	3	2	3	2	3	5	4	4	4	5	4	4	2	53
73	4	4	3	2	2	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	48
74	4	4	4	4	3	3	3	3	2	4	3	3	4	3	2	49
75	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	63
76	5	4	4	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	4	1	49
77	5	5	4	4	5	4	3	5	4	4	5	4	3	5	4	64
78	4	4	4	4	1	3	1	3	4	2	4	5	3	3	2	47
79	5	5	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	5	4	57
80	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	66
81	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	67
82	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	1	1	2	33
83	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	45
84	3	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3	3	43
85	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	5	4	41
86	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	51
87	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	4	40
88	2	3	3	4	3	2	2	3	1	2	1	2	1	2	3	34
89	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	49
90	3	3	2	2	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	4	46
91	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	57

92	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	53
93	4	4	2	3	3	4	3	4	4	3	4	3	5	4	2	52
94	3	3	4	5	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	48
95	4	4	2	2	3	3	3	4	3	5	3	3	4	3	3	49
96	3	4	3	2	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	3	51
97	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	55
98	4	4	3	4	3	2	4	4	4	4	3	4	4	5	3	55
99	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	56
100	4	4	2	1	1	2	1	1	1	5	4	3	4	2	2	37
101	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	51
102	4	4	3	4	3	4	5	4	3	3	5	5	4	3	4	58
103	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	4	3	2	3	2	36
104	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44
105	5	4	3	3	3	4	4	5	3	3	5	3	3	4	5	57
106	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	4	4	4	4	45
107	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	43
108	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	5	3	53
109	3	2	3	2	4	3	4	2	4	3	4	3	3	3	4	47
110	4	4	3	4	5	4	3	3	4	4	4	4	5	5	3	59
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
112	4	4	5	3	4	4	3	2	3	3	4	4	1	2	1	47
113	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	40
114	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	46
115	4	4	4	3	5	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	56
116	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	67
117	3	5	1	5	5	5	3	2	3	3	2	4	4	4	3	52
118	4	4	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	28
119	3	3	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	25
120	3	3	2	1	1	1	2	2	3	2	4	4	2	2	1	33
121	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	50
122	4	4	3	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	66
123	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	55
124	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	43
125	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	68
126	3	4	3	4	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	40
127	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	2	52
128	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	5	4	4	5	4	58
129	3	4	4	4	2	3	3	4	3	3	5	3	3	4	3	51
130	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
131	4	3	3	3	4	4	3	2	4	3	3	3	2	2	2	45
132	4	4	3	2	4	3	4	5	3	3	5	5	4	3	4	56
133	5	5	2	2	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	62
134	4	4	3	4	3	5	4	3	2	2	3	4	5	4	3	53
135	4	3	4	4	5	5	4	5	3	4	3	4	4	4	4	60
136	3	4	3	2	4	3	2	2	5	3	3	5	3	2	3	47
137	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	38
138	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	4	2	2	2	40
139	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	38

140	4	4	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	4	43
141	4	3	2	3	2	3	2	4	2	3	3	4	2	2	3	42
142	4	4	4	4	5	5	4	5	3	5	4	5	4	4	5	65
143	4	4	4	4	4	5	4	5	3	5	5	4	5	4	4	64
144	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	57
145	1	1	2	3	3	3	3	1	2	1	2	1	1	2	1	27
146	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	51
147	3	3	2	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	2	49
148	4	4	2	2	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	51
149	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	52
150	3	4	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	1	37
151	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	60
152	4	4	3	2	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	49
153	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	54
154	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
155	4	5	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	59
156	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	56
157	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	52
158	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	46
159	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	54
160	4	4	2	2	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	53
161	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	55
162	4	4	1	1	3	3	3	3	2	4	4	5	4	3	2	46
163	4	4	3	2	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	54
164	4	4	2	2	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	56
165	4	4	2	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	57
166	4	5	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	58

Kepuasan peserta didik berdasarkan dimensi:

1. Bukti fisik

Pernyataan_1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	2	1,3	1,3	1,3
2	9	6,0	6,0	7,3
Valid 3	50	33,3	33,3	40,7
4	76	50,7	50,7	91,3
5	13	8,7	8,7	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Pernyataan_2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	3	2,0	2,0	2,0
2	7	4,7	4,7	6,7
Valid 3	50	33,3	33,3	40,0
4	76	50,7	50,7	90,7
5	14	9,3	9,3	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Pernyataan_3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	5	3,3	3,3	3,3
2	37	24,7	24,7	28,0
Valid 3	70	46,7	46,7	74,7
4	33	22,0	22,0	96,7
5	5	3,3	3,3	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Pernyataan_4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	9	6,0	6,0	6,0
2	35	23,3	23,3	29,3
Valid 3	62	41,3	41,3	70,7
4	37	24,7	24,7	95,3
5	7	4,7	4,7	100,0
Total	150	100,0	100,0	

2. Keandalan

Pernyataan_1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	8	5,3	5,3	5,3
2	20	13,3	13,3	18,7
3	62	41,3	41,3	60,0
4	42	28,0	28,0	88,0
5	18	12,0	12,0	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Pernyataan_2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	4	2,7	2,7	2,7
2	18	12,0	12,0	14,7
3	65	43,3	43,3	58,0
4	51	34,0	34,0	92,0
5	12	8,0	8,0	100,0
Total	150	100,0	100,0	

3. Daya tanggap

Pernyataan_1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	7	4,7	4,7	4,7
2	29	19,3	19,3	24,0
3	63	42,0	42,0	66,0
4	49	32,7	32,7	98,7
5	2	1,3	1,3	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Pernyataan_2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	6	4,0	4,0	4,0
2	31	20,7	20,7	24,7
3	53	35,3	35,3	60,0
4	47	31,3	31,3	91,3
5	13	8,7	8,7	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Pernyataan_3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	12	8,0	8,0	8,0
2	24	16,0	16,0	24,0
3	56	37,3	37,3	61,3
4	51	34,0	34,0	95,3
5	7	4,7	4,7	100,0
Total	150	100,0	100,0	

4. Jaminan

Pernyataan_1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	3	2,0	2,0	2,0
2	17	11,3	11,3	13,3
3	75	50,0	50,0	63,3
4	42	28,0	28,0	91,3
5	13	8,7	8,7	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Pernyataan_2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	5	3,3	3,3	3,3
2	19	12,7	12,7	16,0
3	65	43,3	43,3	59,3
4	44	29,3	29,3	88,7
5	17	11,3	11,3	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Pernyataan_3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	2	1,3	1,3	1,3
2	11	7,3	7,3	8,7
3	57	38,0	38,0	46,7
4	62	41,3	41,3	88,0
5	18	12,0	12,0	100,0
Total	150	100,0	100,0	

5. Empati

Pernyataan_1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	14	9,3	9,3	9,3
2	27	18,0	18,0	27,3
3	50	33,3	33,3	60,7
4	51	34,0	34,0	94,7
5	8	5,3	5,3	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Pernyataan_2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	3	2,0	2,0	2,0
2	31	20,7	20,7	22,7
3	53	35,3	35,3	58,0
4	48	32,0	32,0	90,0
5	15	10,0	10,0	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Pernyataan_3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	7	4,7	4,7	4,7
2	33	22,0	22,0	26,7
3	53	35,3	35,3	62,0
4	51	34,0	34,0	96,0
5	6	4,0	4,0	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Kepuasan pendidik berdasarkan dimensi:

1. Bukti fisik

Pernyataan_1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
4	12	92,3	92,3	92,3
Valid 5	1	7,7	7,7	100,0
Total	13	100,0	100,0	

Pernyataan_2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	1	7,7	7,7	7,7
Valid 4	10	76,9	76,9	84,6
5	2	15,4	15,4	100,0
Total	13	100,0	100,0	

Pernyataan_3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	7,7	7,7	7,7
2	1	7,7	7,7	15,4
Valid 3	9	69,2	69,2	84,6
4	2	15,4	15,4	100,0
Total	13	100,0	100,0	

Pernyataan_4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	7,7	7,7	7,7
2	4	30,8	30,8	38,5
Valid 3	6	46,2	46,2	84,6
4	2	15,4	15,4	100,0
Total	13	100,0	100,0	

2. Keandalan

Pernyataan_5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	7	53,8	53,8	53,8
Valid 4	6	46,2	46,2	100,0
Total	13	100,0	100,0	

Pernyataan_6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	5	38,5	38,5	38,5
Valid 4	6	46,2	46,2	84,6
5	2	15,4	15,4	100,0
Total	13	100,0	100,0	

3. Daya tanggap

Pernyataan_7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	5	38,5	38,5	38,5
Valid 4	8	61,5	61,5	100,0
Total	13	100,0	100,0	

Pernyataan_8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	3	23,1	23,1	23,1
Valid 4	10	76,9	76,9	100,0
Total	13	100,0	100,0	

Pernyataan_9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	1	7,7	7,7	7,7
Valid 3	3	23,1	23,1	30,8
4	9	69,2	69,2	100,0
Total	13	100,0	100,0	

4. jaminan

Pernyataan_10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	3	23,1	23,1	23,1
Valid 4	10	76,9	76,9	100,0
Total	13	100,0	100,0	

Pernyataan_11

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	5	38,5	38,5	38,5
Valid 4	8	61,5	61,5	100,0
Total	13	100,0	100,0	

Pernyataan_12

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	6	46,2	46,2	46,2
Valid 4	6	46,2	46,2	92,3
5	1	7,7	7,7	100,0
Total	13	100,0	100,0	

5. empati

Pernyataan_13

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	5	38,5	38,5	38,5
Valid 4	8	61,5	61,5	100,0
Total	13	100,0	100,0	

Pernyataan_14

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	3	23,1	23,1	23,1
Valid 4	10	76,9	76,9	100,0
Total	13	100,0	100,0	

Pernyataan_15

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	2	15,4	15,4	15,4
Valid 3	5	38,5	38,5	53,8
4	6	46,2	46,2	100,0
Total	13	100,0	100,0	

Kepuasan pimpinan sekolah berdasarkan dimensi:

1. Bukti fisik

Pernyataan_1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 4	3	100,0	100,0	100,0

Pernyataan_2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
4	2	66,7	66,7	66,7
Valid 5	1	33,3	33,3	100,0
Total	3	100,0	100,0	

Pernyataan_3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	2	66,7	66,7	66,7
Valid 3	1	33,3	33,3	100,0
Total	3	100,0	100,0	

Pernyataan_4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	1	33,3	33,3	33,3
Valid 3	2	66,7	66,7	100,0
Total	3	100,0	100,0	

2. Keandalan

Pernyataan_5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 4	3	100,0	100,0	100,0

Pernyataan_6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 4	3	100,0	100,0	100,0

3. Daya tanggap

Pernyataan_7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 4	3	100,0	100,0	100,0

Pernyataan_8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	1	33,3	33,3	33,3
Valid 4	2	66,7	66,7	100,0
Total	3	100,0	100,0	

Pernyataan_9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
4	2	66,7	66,7	66,7
Valid 5	1	33,3	33,3	100,0
Total	3	100,0	100,0	

4. Jaminan

Pernyataan_10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
4	2	66,7	66,7	66,7
Valid 5	1	33,3	33,3	100,0
Total	3	100,0	100,0	

Pernyataan_11

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 4	3	100,0	100,0	100,0

Pernyataan_12

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
4	2	66,7	66,7	66,7
Valid 5	1	33,3	33,3	100,0
Total	3	100,0	100,0	

Empati

Pernyataan_13

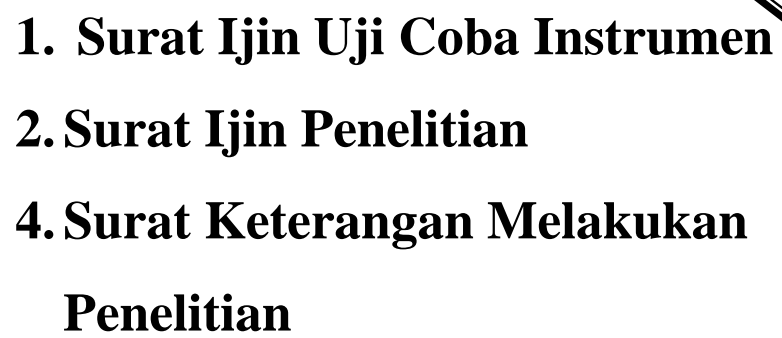
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 4	3	100,0	100,0	100,0

Pernyataan_14

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	1	33,3	33,3	33,3
Valid 4	2	66,7	66,7	100,0
Total	3	100,0	100,0	

Pernyataan_15

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	2	66,7	66,7	66,7
Valid 4	1	33,3	33,3	100,0
Total	3	100,0	100,0	

- 
- 1. Surat Ijin Uji Coba Instrumen**
 - 2. Surat Ijin Penelitian**
 - 4. Surat Keterangan Melakukan Penelitian**



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
FAKULTAS EKONOMI

Alamat: Karangmalang Yogyakarta 55281
Telp. (0274) 586168 Ext. 817 Fax. (0274) 554902
Website : <http://www.fe.uny.ac.id> e-mail : fe@uny.ac.id

Nomor : 782 /UN34.18/LT/2015
Hal : Permohonan Ijin Ujicoba Instrumen Penelitian

17 April 2015

Yth. Kepala Sekolah SMK Muhammadiyah 1 Playen
Jl. Wonosari – Yogya Km. 3, Wonosari, Gunungkidul
D.I. YOGYAKARTA

Kami sampaikan dengan hormat permohonan Ijin Ujicoba Instrumen Penelitian dalam rangka penulisan Tugas Akhir Skripsi bagi mahasiswa :

Nama : Rumiya
NIM : 11402244011
Jurusan/Prodi : Pendidikan Administrasi Perkantoran
Maksud/Tujuan : Ijin Ujicoba Instrumen Penelitian
Judul : "Kepuasan Peserta Didik, Pendidik, dan Pimpinan Sekolah terhadap Layanan Tenaga Administrasi Sekolah di SMK Muhammadiyah 1 Patuk, Gunungkidul"

Demikian atas kerjasama dan ijinnya diucapkan terima kasih.


Wakil Dekan I,
Drs. Nurhadi, M.M.
NIP. 19550101 198103 1 006

Tembusan :

1. Mahasiswa yang bersangkutan;
2. Arsip Jurusan



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
FAKULTAS EKONOMI

Alamat: Karangmalang Yogyakarta 55281
Telp. (0274) 586168 Ext. 817 Fax. (0274) 554902
Website : <http://www.fe.uny.ac.id> e-mail : fe@uny.ac.id

Nomor : 928 /UN34.18/LT/2015
Hal : Permohonan Ijin Penelitian

5 Mei 2015

Yth. Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta
Jl. Malioboro No. 52-54 Yogyakarta, Komplek Kepatihan, Danurejan
D. I. Y O G Y A K A R T A

Kami sampaikan dengan hormat kepada Bpk/Ibu, bahwa mahasiswa dari Jurusan Pendidikan Administrasi/Prodi Pendidikan Administrasi Perkantoran angkatan tahun 2011 bermaksud mencari data untuk keperluan penulisan Tugas Akhir Skripsi (TAS), adapun mahasiswa tersebut adalah :

Nama : Rumiwati
NIM : 11402244011
Jurusan/Prodi : Pendidikan Administrasi Perkantoran
Maksud/Tujuan : Ijin Penelitian
Judul TAS : "Kepuasan Peserta Didik, Pendidik, dan Pimpinan Sekolah terhadap Layanan Tenaga Administrasi Sekolah di SMK Muhammadiyah 1 Patuk, Gunungkidul"

Untuk dapat terlaksananya maksud tersebut, kami mohon dengan hormat Bpk/Ibu berkenan memberi ijin dan bantuan seperlunya.

Demikian atas ijin dan bantuannya diucapkan terima kasih.



Drs. Nurhadi, M.M.
NIP. 19550101 198103 1 006

Tembusan :

1. Mahasiswa yang bersangkutan;
2. Arsip Jurusan



**PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
SEKRETARIAT DAERAH**

Kompleks Kepatihan, Danurejan, Telepon (0274) 562811 - 562814 (Hunting)
YOGYAKARTA 55213

SURAT KETERANGAN / IJIN

070/REG/157/5/2015

Membaca Surat : **WAKIL DEKAN I**
Tanggal : **5 MEI 2015**

Nomor : **928/UN34.18/LT/2015**
Perihal : **IJIN PENELITIAN/RISET**

- Mengingat :
1. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2006, tentang Perizinan bagi Perguruan Tinggi Asing, Lembaga Penelitian dan Pengembangan Asing, Badan Usaha Asing dan Orang Asing dalam melakukan Kegiatan Penelitian dan Pengembangan di Indonesia;
 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2011, tentang Pedoman Penelitian dan Pengembangan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
 3. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 37 Tahun 2008, tentang Rincian Tugas dan Fungsi Satuan Organisasi di Lingkungan Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah.
 4. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 18 Tahun 2009 tentang Pedoman Pelayanan Perizinan, Rekomendasi Pelaksanaan Survei, Penelitian, Pendataan, Pengembangan, Pengkajian, dan Studi Lapangan di Daerah Istimewa Yogyakarta.

DIIJINKAN untuk melakukan kegiatan survei/penelitian/pendataan/pengembangan/pengkajian/studi lapangan kepada:

Nama : **RUMIYATI** NIP/NIM : **928/UN34.18/LT/2015**
Alamat : **FAKULTAS EKONOMI, UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**
Judul : **KEPUASAN PESERTA DIDIK, PENDIDIK, DAN PIMPINAN SEKOLAH TERHADAP LAYANAN TENAGA ADMINISTRASI SEKOLAH DI SMK MUHAMMADIYAH 1 PATUK, GUNUNGKIDUL**
Lokasi : **DINAS PENDIDIKAN, PEMUDA DAN OLAHRAGA DIY**
Waktu : **8 MEI 2015 s/d 8 AGUSTUS 2015**

Dengan Ketentuan

1. Menyerahkan surat keterangan/ijin survei/penelitian/pendataan/pengembangan/pengkajian/studi lapangan *) dari Pemerintah Daerah DIY kepada Bupati/Walikota melalui institusi yang berwenang mengeluarkan ijin dimaksud;
2. Menyerahkan soft copy hasil penelitiannya baik kepada Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta melalui Biro Administrasi Pembangunan Setda DIY dalam compact disk (CD) maupun mengunggah (upload) melalui website adbang.jogjaprov.go.id dan menunjukkan cetakan asli yang sudah disahkan dan dibubuhi cap institusi;
3. Ijin ini hanya dipergunakan untuk keperluan ilmiah, dan pemegang ijin wajib mentaati ketentuan yang berlaku di lokasi kegiatan;
4. Ijin penelitian dapat diperpanjang maksimal 2 (dua) kali dengan menunjukkan surat ini kembali sebelum berakhir waktunya setelah mengajukan perpanjangan melalui website adbang.jogjaprov.go.id;
5. Ijin yang diberikan dapat dibatalkan sewaktu-waktu apabila pemegang ijin ini tidak memenuhi ketentuan yang berlaku.

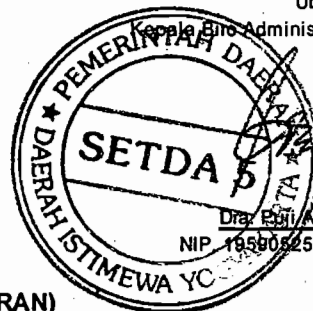
Dikeluarkan di Yogyakarta

Pada tanggal **8 MEI 2015**

A.n Sekretaris Daerah

Asisten Perencanaan dan Pembangunan
Ub.

Kepala Biro Administrasi Pembangunan



Dra. Puji Astuti, M.Si

NIP. 1959025 198503 2 006

Tembusan:

1. GUBERNUR DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA (SEBAGAI LAPORAN)
2. BUPATI GUNUNGKIDUL C.Q KPPTSP GUNUNGKIDUL
3. DINAS PENDIDIKAN, PEMUDA DAN OLAHRAGA DIY
4. WAKIL DEKAN I, UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
5. YANG BERSANGKUTAN



PEMERINTAH KABUPATEN GUNUNGKIDUL

KANTOR PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU

Alamat : Jl. Brigjen. Katamso No.1 Wonosari Telp. 391942 Kode Pos : 55812

SURAT KETERANGAN / IJIN

Nomor : 494/KPTS/05/2015

Membaca : Surat dari Setda D I Yogyakarta, Nomor : 070/REG/v/157/5/2015 , hal : Izin Penelitian

Mengingat : 1. Keputusan Menteri dalam Negeri Nomor 9 Tahun 1983 tentang Pedoman Pendataan Sumber dan Potensi Daerah;
2. Keputusan Menteri dalam Negeri Nomor 61 Tahun 1983 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelaksanaan Penelitian dan Pengembangan di lingkungan Departemen Dalam Negeri;
3. Surat Keputusan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 38/12/2004 tentang Pemberian Izin Penelitian di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta;

Dijijinkan kepada :
Nama : **RUMIYATI NIM : 11402244011**
Fakultas/Instansi : Ekonomi / Universitas Negeri Yogyakarta
Alamat Instansi : Karangmalang, Yogyakarta
Alamat Rumah : Glompong, Pengkol, Nglipar, Gunungkidul
Keperluan : Ijin Penelitian dengan judul " **KEPUASAN PESERTA DIDIK, PENDIDIK DAN PIMPINAN SEKOLAH TERHADAP LAYANAN TENAGA ADMINISTRASI SEKOLAH DI SMK MUHAMMADIYAH I PATUK GUNUNGKIDUL "**

Lokasi Penelitian : SMK Muhammadiyah I Patuk Kab. Gunungkidul
Dosen Pembimbing : Prof. Dr. Muhyadi
Waktunya : Mulai tanggal : 11/05/2015 sd. 11/07/2015
Dengan ketentuan :

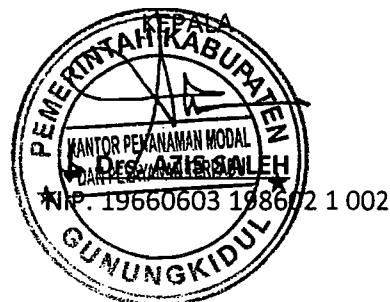
Terlebih dahulu memenuhi/melaporkan diri kepada Pejabat setempat (Camat, Lurah/Kepala Desa, Kepala Instansi) untuk mendapat petunjuk seperlunya.

1. Wajib menjaga tata tertib dan mentaati ketentuan-ketentuan yang berlaku setempat
2. Wajib memberi laporan hasil penelitiannya kepada Bupati Gunungkidul (cq. BAPPEDA Kab. Gunungkidul).
3. Ijin ini tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kestabilan pemerintah dan hanya diperlukan untuk keperluan ilmiah.
4. Surat ijin ini dapat diajukan lagi untuk mendapat perpanjangan bila diperlukan.
5. Surat ijin ini dibatalkan sewaktu-waktu apabila tidak dipenuhi ketentuan-ketentuan tersebut diatas. Kemudian kepada para Pejabat Pemerintah setempat diharapkan dapat memberikan bantuan seperlunya.

Dikeluarkan di : Wonosari

Pada Tanggal 11 Mei 2015

An. BUPATI GUNUNGKIDUL



Tembusan disampaikan kepada Yth.

1. Bupati Kab. Gunungkidul (Sebagai Laporan) ;
2. Kepala BAPPEDA Kab. Gunungkidul ;
3. Kepala Kantor KESBANGPOL Kab. Gunungkidul ;
4. Kepala Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kab. Gunungkidul ;
5. Kepala SMK I Muhammadiyah I Patuk Kab. Gunungkidul ;
6. Arsip.



MUHAMMADIYAH MAJELIS DIKDASMEN
SMK MUHAMMADIYAH 1 PATUK

Prog. Keahlian : 1. Elektronika AV 2. T.M Otomotif 3. Akuntansi 4. TI-MM
Jl. Wonosari Km. 23,7 Putat, Patuk, Gunungkidul 55862
E-mail: smk muh1patuk@yahoo.co.id

SURAT KETERANGAN
No. : 184/SMK/M.1/S-6/V/2015

Yang bertandatangan di bawah ini Kepala SMK Muhammadiyah 1 Patuk Gunungkidul :

Nama : Drs. Basuki Rohmad
NBM : 627.975
Jabatan : Kepala Sekolah
Unit Kerja : SMK Muhammadiyah 1 Patuk
Alamat : Jalan Wonosari Km 23,7 Putat Patuk Gunungkidul

Menerangkan bahwa Saudara :

Nama : Rumiya
NIM : 11402244011
Program Studi : Pendidikan Administrasi Perkantoran
Judul Penelitian : Kepuasan Peserta Didik, Pendidik, dan Pimpinan Sekolah Terhadap Layanan Tenaga Administrasi Sekolah di SMK Muhammadiyah 1 Patuk, Gunungkidul.

Telah melakukan penelitian di SMK Muhammadiyah 1 Patuk pada tanggal 19-20 Mei 2015.
Demikian surat keterangan ini, agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

